

Ikke-vitende posisjon i en NAV-kontekst – et paradoks?

Ida Krag-Rønne Mannsåker

Diakonhjemmet høyskole

Mgfam H07

Masteroppgave i familieterapi og systemisk praksis

26. april 2013

Antall ord: 28040

SAMMENDRAG

Dette er en kvalitativ studie som tar utgangspunkt i følgende forskningsspørsmål:

Ikke-vitende posisjon i en NAV-kontekst – et paradoks?

- Hvilke refleksjoner gjør veileder seg rundt *betydningen av relasjonen* i prosessen frem mot et mål?
- Hvilken rolle spiller *samarbeid med brukeren* for prosessen og måloppnåelsen?

4 veiledere i Kvalifiseringsprogrammet har delt sine erfaringer og refleksjoner gjennom kvalitative intervju. Som metode for innsamling og analyse av data har jeg benyttet Grounded Theory. Materialet som har kommet frem gjennom undersøkelsen, er drøftet i lys av teori hentet fra språkssystemisk familieterapi, teori om makt og etiske perspektiver.

Blant de språkssystemiske tilnærmingene som har fått betydelig plass innen systemisk familieterapi, finner vi *ikke-vitende posisjon*. Gjennom denne oppgaven undersøkes og drøftes posisjonens mulighet og nytte innenfor en normativ kontekst som NAV. Informantene gir uttrykk for at de har en dobbeltrolle, de stiller seg både nysgjerrig og ikke-vitende til det brukeren kommer med samtidig som de også må opptre som en ekspert. Veilederens dobbeltrolle kan oppleves som en utfordring. Å måtte innta en ekspertposisjon utfordrer og setter viktige faglige og etiske verdier på prøve. Innen den normative konteksten er det mange hensyn å ta, og veileder kan ikke frigjøre seg fra føringer konteksten pålegger en. Dette aspektet vanskeliggjør en samarbeidsorientert samtale og veilederens *ikke-vitende posisjon*. Likevel kan en slik holdning etterstrebes under visse forutsetninger.

FORORD

Det er mange som på ulike måter har bidratt til at jeg kom i mål med denne masteroppgaven.

Først vil jeg rette en stor takk til de fire informantene som stilte villig opp og delte av sine tanker og erfaringer. Deres bidrag var med på å gjøre prosessen mer levende og mindre ensom.

Takk til veilederen min, Anne Øfsti, for å ha støttet ideen om dette prosjektet, utfordret meg, stilt mange krevende spørsmål og gitt nyttige tilbakemeldinger. Til sammen har dette vært viktige bidrag til en lærerik, interessant og til tider morsom prosess.

Takk også til Per Jensen som stilte villig opp med veiledning på analysemetoden Grounded Theory og metodekapittelet.

Takk til Ingerid Heyerdahl, Camilla Kvaal og Ola Mannsåker som har lest oppgaven underveis, gitt verdifulle bidrag og nyttige tilbakemeldinger.

Takk til min leder, Trond Diseth, som forstod mitt behov og la til rette slik at jeg kom meg vel gjennom innspurten av oppgaven.

Og til slutt fortjener familien min en stor takk:

Den kjære mannen min, Ola, for å ha vist interesse og bidratt til mange nyttige og gode samtaler, har tatt med seg guttene ut av huset for at jeg skulle få arbeidsro, og hatt tålmodighet med meg gjennom hele prosessens oppturer og nedturer. Mamma, som trofast har stilt opp som god mormor gjennom studiet og under skriveprosessen i ettertid. Randi og Ragnar som har skjønt familiens behov i innspurten. Og ikke minst mine tre skjønne gutter som tålmodig har ventet på at mammaen deres skulle bli ferdig med “å jobbe med bokstavene”.

Ida Krag-Rønne Mannsåker

Oslo, 14. april 2013.

”Den kvelden, da jeg gikk gjennom timen vår, kom jeg til å tenke på en annen pasient som jeg hadde hatt for mange år siden. I hele ungdommen hadde hun vært låst til en lang, bitter kamp med faren sin, som alltid sa nei. Da hun reiste hjemmefra for første gang, kjørte han henne helt til universitetet og ødela typisk nok hele turen med å konstant klage over den stygge, forsøplede elven som rant langs veien. Hun på sin side så en vakker, landlig, uberørt liten elv. Da han døde, mange år senere, reiste hun tilfeldigvis den samme veien og la merke til at det var *to* elver, en på hver side av veien. ”Men denne gangen var det jeg som kjørte,” sa hun trist, ” og den elven jeg så på min side var akkurat så stygg og forurenset som faren min hadde sagt(...)Med en voldsom klarhet så jeg nå at det var på tide å lytte, sette til side mitt eget personlige verdensbilde, slutte å påtvinge pasienten min egen stil og mine egne synspunkter. Det var på tide å se ut gjennom Irenes vindu” (Yalom 2000, s. 121).

Innhold

1. INNLEDNING.....	7
1.1 Bakgrunn for valg av tema/prosjekt.....	7
1.2 Forskningsspørsmål.....	7
1.3 Forskningsspørsmål relatert til tidligere forskning	8
1.4 Nytteverdien av studiet.....	10
1.5 Begrepsavklaring	10
1.5.1 Ikke-vitende posisjon og samarbeidende.....	10
1.5.2 Kvalifiseringsprogrammet	10
1.5.3 Veileder-rollen.....	11
1.6 Oppbygging av oppgaven.....	11
2. TEORI	13
2.1 Eget vitenskapsteoretisk ståsted.....	13
2.1.2 Vitenskapsteori, forskning og selvrefleksjon.....	14
2.2 Språkssystemisk familieterapi og Ikke-vitende posisjon	14
2.2.1 Hermeneutikk og sosialkonstruksjonisme.....	15
2.2.3 Ikke-vitende posisjon.....	16
2.3. Makt	20
3. METODE.....	23
3.1 Valg av forskningsmetode	23
3.2. Valg av metode for analyse av data	23
3.2.1 Valg av Grounded Theory.....	23
3.2.2 Grounded Theory	24
3.3 Metode for innsamling av data	25
3.3.1 Valg av informanter og vurdering som er gjort underveis	25
3.3.2 Intervjuet.....	27
3.3.3 Theoretical Sampling	28
3.3.4 Memoskriving.....	29
3.3.5 Metning	30
3.4. Koding og bearbeiding av data.....	30
3.4.1 Detaljert koding.....	30
3.4.2 Fokuseret koding.....	31
3.4.3 Krysskoding.....	32

3.5. Ethiske refleksjoner	33
3.6 Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet	34
3.7. Selvrefleksjon - Å forske på eget felt og forforståelse	35
4 ANALYSE OG DRØFTING AV GT-KATEGORIER	37
4.1 Arbeidet med utforming av kategorier	37
4.2 GT kategori 1: Å være ekspert og ikke-vitende i samme samtale oppleves som en utfordring.	38
4.2.1 Sub-kategori 1: Bevissthet rundt kommunikasjon	38
4.2.2 Sub-kategori 2: Negative faktorer som påvirker samtalen	42
4.2.3 Sub-kategori 3: Ønske om en god relasjon	44
4.2.4 Sub-kategori 4: Å være ikke-vitende og ekspert i samme samtale	45
4.2.5 Sub-kategori 5: Erfaringer og tanker rundt en ikke-vitende posisjon.....	49
4.3 GT-kategori 2: Samarbeid med brukeren er nyttig og nødvendig for å oppnå mål	53
4.3.1 Sub-kategori 1: Ivareta brukerens motivasjon når målet er urealistisk	53
4.3.2. Sub-kategori 2: Ulike veier til motivasjon	56
4.3.3 Sub-kategori 3: Den kontekstuelle makten innvirkning på relasjonen:	58
4.4 GT-kategori 3: Rammer begrenser utfoldelse og påvirker relevant og interessant bruk av kunnskap.	61
4.4.1 Sub-kategori 1: Rammenes betydning for å få til endring	61
4.4.2 Sub-kategori 2: Kompetansen samsvarer ikke alltid med realitetene	65
4.4.3 Sub-kategori 3: Opplevelse av at kompetanse fører til endring	66
5 DISKUSJON	69
5.1 Ikke-vitende posisjon i en normativ kontekst – et paradoks?	69
6. AVSLUTNING	75
6.1 Oppsummering.....	75
6.2 Forslag til videre forskning	76
Litteraturliste	78
Vedlegg.....	82

1. INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for valg av tema/prosjekt

I media kan vi lese ulike enkelthistorier der brukeren sitter med negative og krenkende opplevelser etter møter med saksbehandlere på NAV. Som mangeårig ansatt i ulike stillinger i NAV, er jeg opptatt av *hvordan* ansatte møter brukerne. Hvilke refleksjoner gjør de seg i forhold sin rolle? Hva skal til for at brukeren skal kunne gå ut fra NAV med løftet hode og tro på fremtiden?

NAV utgjør en del av 1. linjen. Hit kommer mennesker fra alle samfunnslag som av ulike grunner har behov for bistand fra NAV. Tjenesten og rammene gir mulighet for å bidra til å skape en bedre hverdag for mange mennesker som av ulike årsaker trenger støtte på veien fremover. Blant annet er det flere program i NAV som tar sikte på å kvalifisere brukere til arbeidslivet. Et av programmene er Kvalifiseringsprogrammet, KVP, som er et ledd i regjeringens tiltak mot fattigdom gjennom å styrke tilknytning til arbeidslivet og bedre levekår for dem som står utenfor arbeidslivet (St.meld. nr.9 (2006-2007)). KVP vil danne konteksten for denne masteroppgaven.

Gjennom familieterapistudiet har jeg vært opptatt av å se hvilken relevans vitenskapssynet, teorien og metodene har for min arbeidshverdag i NAV. Blant de språkssystemiske tilnærmingene som har fått betydelig plass innen systemisk familieterapi, finner vi Harlene Anderson og Harry Goolishans *Ikke-vitende posisjon* (Anderson 2003). Denne terapeutiske posisjonen har vakt debatt både når det gjelder ulike syn på hvordan man skal forstå dette perspektivet men også om synet på ekspertise (Bagge 2007, Johnsen og Torsteinsson 2012). Jeg har blitt opptatt av om en slik samarbeidende og ikke-ekspertholdning som denne posisjonen representerer, kan passe inn i en normativ¹ kontekst som det NAV er.

1.2 Forskningsspørsmål

Brukerperspektivet i NAV er forholdsvis godt representert gjennom media, forskning og litteratur. Eksempelvis har fagbladet Fontene trykket 47 artikler, 4 fagartikler og 3 debattinnlegg som omhandler NAV-reformen i perioden 01.01.2005-15.06.2010. Mye av dette stoffet har vært preget av bekymring for brukerne (Røysum 2010). Derimot finner jeg mindre stoff når det gjelder de *ansattes* opplevelser og refleksjoner rundt den jobben de gjør. Og frem til nå har jeg ikke kommet over forskning eller litteratur som knytter dette opp mot

¹ Normativ kontekst: en kontekst som er underlagt lovverk og retningslinjer og som understøtter ekspertise og formalisering av behandling (min definisjon).

systemisk familierterapi. I en kontekst som er regulert av lovverk og som stiller krav til måloppnåelse og dokumentasjon, kan det være interessant å stille seg spørsmål om hvilke dilemmaer som kan oppstå i en åpen og samarbeidende relasjon. Min nysgjerrighet på hvordan ansatte tenker og snakker om handlingsrommet for samarbeid med brukeren innenfor en NAV-kontekst, har vært utslagsgivende for valg av fokus og forskningsspørsmål i mitt masterprosjekt. Undersøkelsen min bygger derfor på følgende forskningsspørsmål:

Ikke-vitende posisjon i en NAV-kontekst – et paradoks?

- Hvilke refleksjoner gjør veileder seg rundt *betydningen av relasjonen* i prosessen frem mot et mål?
- Hvilken rolle spiller *samarbeid med brukeren* for prosessen og måloppnåelsen?

1.3 Forskningsspørsmål relatert til tidligere forskning

Som nevnt over, har jeg ikke funnet tidligere forskning som kobler ansattperspektivet og systemisk familierterapierspektiv. Jeg har imidlertid forholdt meg til to nyere utgivelser som omhandler ansatte i NAV. Jeg vil her kort presentere deres fokus.

Anita Røysum disputerte i 2012 med avhandlingen “Sosialt arbeid i nye kontekster. Sosialarbeideres erfaringer med NAV-reformen”. Hun har undersøkt hvordan sosialarbeidere posisjonerer seg i forhold til kravene i NAV. I følge studien har styringsdiskursene blitt tydeligere i form av økt krav til kontroll, formalisert og standardisert klientarbeid og kortsiktige mål sammenlignet med den opprinnelige sosialtjenesten. Hennes fokus har vært å se på hvordan sosialarbeiderne snakker seg i mellom og med kollegaer med annen bakgrunn om utøvelse av sosialt arbeid (Røysum 2012).

På oppdrag fra Arbeids- og Inkluderingsdepartementet har Arbeidsforskningsinstituttet ved Legard, Schafft og Spjelkavik (2009) foretatt en underveisrapport av Kvalifiseringsprogrammet (KVP). De velger å vektlegge i hvert fall to typer kompetanse som må være til stede for at kvaliteten på KVP skal være god. Kompetansene har de valgt å kalle *den sosialfaglige kompetansen* og *tiltakskompetansen*. Et av funnene deres er at den sosialfaglige kompetansen blant veilederne i KVP er høy, men kompetanse knyttet til å finne de rette tiltakene for deltageren kan være mangelfulle. Jeg velger her å utdype den “sosialfaglige kompetansen”. “Den sosialfaglige plattformen kan forstås som sterkt fokus på enkeltindividet, med brukerorientering, brukermedvirkning og tett individuell oppfølging som viktige metodiske ingredienser” (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009, s. 32). Til tross for at

Legard et al. mener at den sosialfaglige kompetansen blant veilederne er høy, la flere informanter i underveisrapporten vekt på at de ikke fikk tatt i bruk sin sosialfaglige kompetanse i den grad de ønsket (Legard et al. 2009). I hvilken grad veileder opplever sin jobb som faglig interressant, vil jeg anta er av faktorene som har betydning for hvor lenge de blir i jobben. Når Legard, Schafft og Spjelkavik ser en klar fordel av at deltageren blir fulgt opp av samme veileder gjennom hele prosjektet, mener jeg det tydeliggjør viktigheten av å utforske veilederes motivasjon. Ved å utdype dette perspektivet mener jeg min studie vil være interessant blant annet for ledere som vektlegger stabilitet blant sine ansatte.

Jeg finner det interessant at de to studiene jeg har funnet som aktuelle, begge ser på sosialarbeiderens rolle i seg selv og ikke i relasjon til klienten. Studien viser på ulikt vis hvordan sosialarbeideren opplever at deres sosialfaglige kompetanse er nyttig eller blir verdsatt i NAV. Jeg kommer ikke til å analysere dette perspektivet videre, men nevner det i forbindelse med et alternativt perspektiv: *det systemiske perspektiv*, der de sirkulære prosessene er et grunnleggende prinsipp (Gjems 2012). Innen det systemiske perspektivet vil det være interessant å se på sosialarbeiderens rolle *i relasjon til brukeren*, hvordan sosialarbeideren i NAV reflekterer over hvordan deres handlinger og holdninger påvirker og blir påvirket av den andre. Perspektivet fokuserer på hendelser og problemer som noe *mellom* mennesker i en sirkulær prosess (ibid). Dette er perspektiver jeg ikke har funnet noe forskning rundt.

Jensen (2006) viser til Lamberts (1999) og Wampold (2001) forskning på virksomme *felles faktorer* for psykoterapi der den terapeutiske relasjonen utgjør en ikke ubetydelig del, ca. 30% (I følge Jensen 2006, s. 102). Wampold understreker betydningen av relasjonen mellom klient og terapeut i terapi uavhengig av terapimetode (I følge Jensen 2006, s. 102). Han viser til at det er større forskjell på hvem terapeuten er enn hvilken terapimetode som blir brukt når det gjelder resultater av terapien. “Terapeutens person er en kritisk faktor for om terapien skal lykkes” (I følge Jensen 2006, s. 103). Sosialarbeiderens rolle kan sies å være beslektet med terapeutens ved at begge ønsker å bidra til positiv forandring for den enkelte. Ut fra denne beslektetheten kan man argumentere for at spørsmålet Jensen stiller “hvilken terapeut har det beste tilbudet til hvilken klient” (Jensen 2006, s. 91), også har relevans innen NAV.

1.4 Nytteverdien av studiet

Jeg støtter meg til Dallos og Vetere (2005) når jeg sier at all forskning har et mål eller intensjon. Som tidligere nevnt har forskning til nå i stor grad tatt utgangspunkt i brukerens opplevelse av sin kontakt med NAV. Jeg ønsker imidlertid å få frem de ansattes stemme og synliggjøre den kompetansen og den innsatsen som finnes, men også se om eventuelle forandringer kunne komme brukeren til gode. Det er selvfølgelig begrenset hvor representativt et lite studie som dette er for hele NAV. Likevel kan mine funn være interessante og overførbare. De kan si noe om en tendens, og de kan være utgangspunkt for videre forskning.

En helt annen side ved prosjektets nytteverdi, er min kobling mellom systemisk familieterapiteori og NAV. Min studie kan være et bidrag til å styrke båndet mellom den delen av praksisfeltet og systemisk familieterapi.

1.5 Begrepsavklaring

1.5.1 Ikke-vitende posisjon og samarbeidende

Ikke-vitende posisjon og *samarbeidende* er to begreper som er svært sentrale gjennom hele oppgaven. Jeg vil imidlertid ikke gå nærmere inn på dem her fordi de vil bli grundig utdypet i teorikapittelet. Jeg vil likevel gjøre leseren oppmerksom på at begrepene vil bli brukt om hverandre fordi begrepene henger så tett sammen og rommer mye av den samme betydningen i denne sammenhengen.

2.5.2 Kvalifiseringsprogrammet

I dette studiet får jeg mitt materiale fra veiledere som jobber med Kvalifiseringsprogrammet (KVP). For å klargjøre denne konteksten finner jeg det nødvendig å utdype programmets innhold og rammer. KVP er forankret i Lov om sosiale tjenester i NAV (Sosialtjenesteloven) 2009, kap. 4:

“Kvalifiseringsprogram gjelder for personer i yrkesaktiv alder med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne og ingen eller svært begrensede ytelser til livsopphold etter folketrygdloven eller arbeidsmarkedsloven” (Sosialtjenesteloven 2009, kap. 4).

Deltagerne har rett til månedlig kvalifiseringsstønad. Deltagelse innvilges for inntil ett år, men kan forlenges med ett år til ved ny vurdering (Arbeid- og veilferdsdirektoratet 2013). Den enkelte har rett til en individuell plan (sosialtjenesteloven 2009).

Målgruppen er altså personer med sammensatte problemer, lite eller ingen trygderettigheter og vesentlig nedsatt inntektsevne. Den enkelte deltager får sin personlige veileder som skal

bidra til at deltager styrker sin tilknytning til arbeidslivet gjennom ulike arbeidsrettede tiltak. Deltagelse i programmet er i utgangspunktet basert på frivillighet, men sosialtjenesten i NAV har også mulighet til å stille vilkår om deltagelse. Brukermedvirkning står likevel sterkt i KVP: “Brukermedvirkning defineres av NAV-kontorene som samhandlingen mellom bruker og veileder i utformingen av et handlingsprogram” (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009, s. 4). Deltagerens mulighet for å foreta informerte og kvalifiserte valg er avhengig av god informasjon om hvilke tiltak som finnes. Men også antall lokalt tilgjengelige tiltak påvirker deltagers mulighet til å medvirke i sine valg (ibid).

1.5.3 Veileder-rollen

Som en del av begreps- og kontekstavklaringen av NAV, vil jeg kort komme inn på rollen til den ansatte i KVP og hvilke tanker det ble gjort i forberedelsene til NAV-sammenslåingen 1. juli 2006.

Den NAV- ansatte som jobber med brukere i KVP har tittel som veileder. I 2006 godkjente styringsgruppa i NAV interim følgende beskrivelse av veilederrollen i NAV: “ En veileder er ikke ekspert som vet alt – veilederen skal gjennom gode spørsmål og innspill få brukeren til å ta nye perspektiver og reflektere over sin situasjon i et “ annet lys” enn det han eller hun vanligvis gjør. Det kan i NAV-sammenheng bety å få brukeren til å fokusere på egne ressurser og muligheter. NAV- medarbeideren skal synliggjøre aktuelle muligheter, og unngå å være den som foretar valg på vegne av brukeren” (Rapport MP7 2012, s. 6). Denne beskrivelsen av veilederrollen passer godt med Gjems’(2012) definisjon av hva veiledning er: Veiledning kan sies å være “en læreprosess som foregår mellom to eller flere for å skape mening, ny forståelse og åpne for nye handlingsalternativer ” (ibid, s. 125). Tanken bak veileder-rollen i NAV åpner etter min mening dermed rom for systemisk familierapeutisk forståelse av rollens innhold og funksjon.

1.6 Oppbygging av oppgaven

Denne oppgaven er delt inn i 6 kapitler. I innledningskapittelet har jeg presentert bakgrunn for valg av tema, presentert forskningsspørsmålet, gitt en kort oversikt over relevant forskning, sagt litt om studiets nytteverdi, avklart to relevante begreper og gjør her rede for oppgavens oppbygging. Kapittel 2 fokuserer på relevant teori for oppgaven. Det er et tredelt kapittel som starter med en klargjøring av mitt vitenskapelige ståsted og refleksjon rundt dette. Neste del redegjør jeg for ikke-vitende posisjon der jeg starter med å ta for meg to grunnleggende begreper, hermeneutikk og sosialkonstruksjonisme. Den siste delen handler om teori rundt

begrepet makt. Kapittel 3 omhandler metoden jeg har benyttet for innsamling av data og prosessen rundt analysen av dataene. Her vil jeg gjøre rede for mitt valg av kvalitativ metode og Grounded Theory og hvordan jeg har benyttet dette. Siste del av kapittelet reflekterer jeg rundt forskningsprosessen. Kapittel 4 starter med at jeg gjør rede for prosessen frem til Grounded Theory-kategoriene. Jeg vil presentere kategoriene med sub-kategorier. Etter hver sub-kategori kommer en refleksjon over dataene. I kapittel 5 vil jeg se på sammenhengen mellom kategoriene og reflektere over disse. Avslutningskapittelet utgjør det 6. kapittelet der jeg kort vil oppsummere det jeg mener er spesielt interessant i studien og avslutte med forslag til videre undersøkelser på bakgrunn av studien.

2. TEORI

Jeg vil i dette kapittelet ta for meg det vitenskapsteoretiske grunnlaget undersøkelsen bygger på, med særlig vekt på konstruktivisme og sosialkonstruksjonisme. Videre følger presentasjonen av *ikke-vitende posisjon* og teori rundt begrepet *makt* som danner det teoretiske grunnlaget for dette prosjektet.

2.1 Eget vitenskapsteoretisk ståsted

Både når det gjelder forskning og i møte med hjelpesøkende blir spørsmålet om vitenskapsteoretisk ståsted av betydning. Hvordan terapeuten forholder seg til det som kommer, vil avhenge av terapeutens ontologi og epistemologi. I forskning vil mitt vitenskapsteoretiske ståsted blant annet ha betydning for forskningsmetoder jeg benytter, forskerposisjonen jeg inntar, hva jeg ønsker å forske på og hvordan jeg forholder meg til det som forskes på. Jeg støtter meg til Dallos og Vetere (2005) som omtaler ontologi som hva vi tror er virkelighet, hva essensen i et problem er. Epistemologi omhandler *hvordan* vi oppnår kunnskap (Johnsen og Torsteinsson 2012).

Et postmodernistisk og konstruktivistisk ståsted ser på kunnskap som noe som utvikles gjennom forståelse der forskeren blir en deltaker i virkeligheten av det det forskes på (Skjervheim, 1996). Skjervheim kritiserer naturvitenskapen og det positivistiske vitenskapssynet da han mener det er umulig å inneha en objektiv posisjon innenfor humanforskning (Blichfeldt 2008).

Innen systemisk familierapi i dag er konstruktivisme og sosialkonstruksjonisme viktige begreper. Anderson (2003) mener man ofte forveksler konstruktivisme med sosialkonstruksjonisme. Felles for dem er at de begge avviser troen på en objektiv sannhet. Videre deler de forståelsen av at vi konstruerer vår forståelse av verden på bakgrunn av våre erfaringer. De skiller seg fra hverandre i synet på *hvordan* man når frem til og betrakter en konstruksjon. Med et konstruktivistisk utgangspunkt legger man vekt på den individuelle, konstruerende bevissthet. Individet er skaperen av konstruksjonen, mens sosialkonstruksjonistene mener at vi lager våre konstruksjoner gjennom interaksjon og felles kontekst. Eller som Barker et al. (1994) sier det: “the only things that are real are the shared understanding between people” (I følge Dallos & Vetere 2005, s. 28).

Gjennom hele prosessen fra mine konstruksjoner som dannet utgangspunktet for ideen, gjennom samskapning av konstruksjoner i intervjuene, tolkningen av data, samskapning mellom litteratur og meg, og til hvordan andre leser og forholder seg til dette vil en slik epistemologi ha betydningen for hvordan jeg og andre forholder seg til masterprosjektet. Men en slik tankegang åpner også opp for kritikk av konstruktivismen med særlig vekt på den sosialkonstruksjonistiske ideen som epistemologisk utgangspunkt for forskning. Øfsti (2008) problematiserer dette ved å stille spørsmål ved hvordan forskning kan bli meningsfull om det man forsker på bare er sant i øyeblikket og i den gitte konteksten. Hennes refleksjon er blant annet at det kan bli for dogmatisk å ta den konstruktivistiske modellen helt bokstavelig, men at dette er et forskningsmessig dilemma som hun tar med seg gjennom prosessen. Anderson (2003) fremhever at hele den postmodernistiske tanken danner grunnlag for en slik kritikk. Postmodernismen og sosialkonstruksjonismen kan sees på som en kritisk forståelsesramme og som et alternativ til det modernistiske synet og er ikke nødvendigvis ensbetydende med at ingen ting er sant eller at alt er tillatt (ibid). Gergen (1985) sammenfatter den sosialkonstruksjonistiske ideen blant annet til å være "Anerkjennelse av at målet for forskningen ikke er å produsere kunnskap som er endelig og universell, men å åpne opp for og sette pris på de forståelser som er mulig" (I følge Lundby1998, s.76).

2.1.2 Vitenskapsteori, forskning og selvrefleksjon

Det postmodernistiske og sosialkonstruksjonistiske vitenskapsteoretiske ståstedet, var tidligere ikke en grunnlagsforståelse som var naturlig for meg. Den positivistiske tenkingen som jeg i stor grad har blitt oppdratt innenfor, har først blitt utfordret gjennom studiet i familieterapi og systemisk praksis på Diakonhjemmet Høyskole. Veien frem til en sosialkonstruksjonistisk epistemologi har vært en sirkulær prosess mellom utvidelse av min kunnskap om vitenskapsteori og tilegnelse av systemisk familieterapi. De har gjensidig forsterket forståelsen av hverandre gjennom den sammenhengen og parallellen det er mellom forskning og klinisk praksis. I forskning skjer samskapning av konstruksjoner i interaksjon mellom forskeren og det det forskes på, og i terapi finner vi denne samskapningen mellom klient og terapeut.

2.2 Språkssystemisk familieterapi og Ikke-vitende posisjon

Utviklingen av den språkssystemiske familieterapien tar utgangspunkt i de samfunnsvitenskapelige grunnlagsdebattene som foregikk i midten av 1980-årene, der samfunnsvitenskapens forestilling om en empirisk basert sannhet ble kritisert. Innen familieterapifeltet fikk debatten blant annet betydning for de sentrale system- og

strukturmetaforene. Johnsen og Torsteinsson (2012) viser til Harlene Anderson og Harold Goolishians to artikler i 1987 og 1988. I artiklene rettes det kritikk mot forståelsen av strukturens betydning for systemets fungering ved at bruken av metaforene ikke tar hensyn til den samfunnsmessige konteksten som systemet befinner seg i. Kritikken rettes også mot synet på terapeuten som observatør av systemet uavhengig av sin egen forforståelse, og antagelsen om at det vi observerer, representerer en grunnleggende stabil verden som finnes uavhengig av språket. Den manglende forståelsen av språkets betydning for å skape virkelighet og mening i menneskelig aktivitet, står i et motsetningsforhold til den språkssystemiske retningen der virkeligheten forstås som ”en konstruksjon som etableres og opprettholdes i en språklig basert dialog mellom mennesker” (I følge Johnsen og Torsteinsson 2012, s. 151). Meningsdannelsen oppstår og opprettholdes i språket gjennom mellommenneskelig utveksling og er således lokal og i stadig forandring.

2.2.1 Hermeneutikk og sosialkonstruksjonisme

Begrepene hermeneutikk og sosialkonstruksjonisme er sentrale elementer i det begrepsmessige grunnlag til språkssystemisk familierapi og ikke-vitende posisjon (Anderson 2003). I den videre fremstillingen vil jeg derfor starte med å se noe nærmere på nåtidens hermeneutikk, som er forbundet med Gadamer, Habermas, Heidegger og Ricoeur, og sosialkonstruksjonisme. Deretter fortsetter jeg med en utdyping av *ikke-vitende posisjon* slik begrepet forstås av ulike familierapeuter i dag, og ulike syn på posisjonen.

Selv om hermeneutikken og sosialkonstruksjonismen er forskjellige, tar begge utgangspunkt i fortolkning. Betydning eller forståelse er et produkt av konstruksjon og ikke noe forutbestemt. Hermeneutikken er opptatt av forståelse og fortolkning. Heideggers *hermeneutiske sirkel* beskriver fortolkningsprosessen som alltid vil være sirkulær mellom det kjente og det nye, delen og helheten (I følge Anderson 2003, s. 68). Forståelsen er kontekstuell ved at den konstrueres gjennom menneskelig interaksjon. Fortolkerens anskuelser, antagelser og hensikter påvirker tolkningsprosessen. Den tolkendens *horisont*, som Gadamer kaller fortolkerens forståelsesmessige grunnstruktur, vil påvirke den enkeltes forståelser, meninger og fortolkninger (I følge Anderson 2003, s. 68). Når en hver forståelse stammer fra fortolkning, vil fortolkningen og forståelsen være avhengig av den som foretar den. Det er dermed meningsløst å forsøke å nå frem til en objektiv sannhet. Enhver forståelse vil dermed være en utgave av sannheten. I en prosess etter å prøve å forstå noe eller en annen, skapes og omskapes noe nytt. “At forstå er å forstå på en annen måte” (Anderson 2003, s. 69).

Anderson (2003) viser til Gergen(1984) som kritiserer hermeneutikkens fokus på individets bidrag i fortolkningen (I følge Anderson 2003, s. 66). Viten er for han et produkt av felles sosial utveksling. Vi konstruerer sosialt gjennom interaksjon og dialog der konteksten, som forhandles over tid, danner grunnlag for meningen. Ut fra teorien om sosial konstruksjon er for eksempel viten og formingen av vår identitet et produkt av sosial dialog, utveksling og interaksjon (Anderson 2003). Virkeligheten blir konstituert gjennom språket. Vi kan bare kjenne til den virkeligheten vi deler i språket. Når vi snakker sammen, har vi også en mulighet til å utvikle språket og sammen skape og forhandle om ny mening (Anderson 2003, Lundby 1998).

2.2.3 Ikke-vitende posisjon

Det postmoderne, sosialkonstruksjonistiske perspektivet, der mening og sannhet ikke er faste størrelser, får også konsekvenser for synet på terapeutens rolle eller posisjon. Anderson (2003) betegner terapeutens ikke-vitende posisjon som en måte å være på overfor klienten, en filosofisk holdning som representerer en måte å anskue og erfare verden på. Holdningen skaper og understøtter den språkssystemiske, samarbeidsorienterte samtalen (ibid).

Ikke-vitende posisjon henger sammen med det postmoderne synet på kunnskap og hvilken kunnskap terapeuten kan ha (Johnsen og Torsteinsson 2012). Bagge (2007) viser til Andersons(2005) omtale av posisjonen: Den “referer til en holdning og tro på at terapeuten ikke har noen tilgang til privilegert informasjon, aldri kan fullt ut forstå en annen person og alltid vil trenge å lære mer omkring det som er blitt sagt eller ikke sagt. “Ikke-vitende” betyr at terapeuten er ydmyk i forhold hva hun/han selv vet” (I følge Bagge 2007, s. 120). Denne omtalen omhandler minst to forhold som står i gjensidig avhengighet overfor hverandre. For det første vektlegges terapeutens syn på hva vi kan vite om den andre. Sagt på en annen måte, vil ikke terapeuten ha privilegert tilgang til hvordan klienten har det eller hvordan man skal forstå det de uttrykker. Perspektivet viser til nødvendigheten av at den andre alltid kan lære terapeuten noe mer om hvordan situasjonen de strever med kan forstås. Klienten er eksperten på sine livsopplevelser (Johnsen og Torsteinsson 2012). Likevel bygger ideen også på at dette ikke handler om viten som kan hentes frem, men at kunnskap og mening skapes kontinuerlig i relasjonen til den andre (Vedeler 2009). Det andre forholdet er terapeutens holdning overfor seg selv og egen kunnskap i relasjon til den andre (Bagge 2007). Dette siste punktet ønsker jeg å utdype videre.

Syn på egen kunnskap

Å være *ydmåk* til hva man selv vet er ikke det samme som å skulle legge bort all kunnskap man har. Men det viser til en holdning der terapeuten viser respekt og åpenhet for klientens perspektiver ved å presentere sine spørsmål, meninger og forslag på en undrende måte. Terapeuten har med seg sin forforståelse, dvs. viten, tidligere erfaringer og fordommer, men kan forsøke å stole på at klientens tilnærming til løsninger vil komme underveis og slik prøve å unngå at sin forforståelse få innflytelse. Terapeuten kan være aktiv i samtalen men ikke styrende (Bagge 2007). Jeg opplever her at Bagges forståelse av ikke-vitende posisjon gir i mindre grad terapeuten anledning til å bringe inn noe av sitt eget i samtalen enn slik jeg oppfatter Johnsen og Torsteinssons (2012) forståelse av posisjonen. Johnsen og Torsteinsson legger vekt på at alle deltagerne utforsker og deler kunnskap om det som er vanskelig for at nye forståelser utvikler seg og handlingsalternativer kan vokse frem. Da må også terapeuten involvere sin egen forforståelse, teorier og egne erfaringer, men uten at det blir en slags fasit på hvordan klientens fortelling skal forstås. Felles for Bagge og Johnsen/ Torsteinsson er at alle understreker en prosess der terapeut og klient gjensidig påvirker hverandre. Terapeuten representerer en undrende og spørrende holdning som gjør klienten nysgjerrig på seg selv og som igjen kan fremme utvikling av mindre fastlåste meningssystemer og nye handlingsmuligheter.

Slik jeg oppfatter Bertrando (2007) mener imidlertid han at det er umulig for terapeuten å frigjøre seg fra sin forforståelse og ikke danne seg hypoteser på bakgrunn av kunnskap og tidligere erfaringer. Han mener en slik tro og holdning er umulig og vitner enten om en ønsketenkning om at egen kunnskap helt kan settes til side, eller at ikke-vitende posisjon heller blir en strategi hvor man later som at man innehar denne holdningen (Bertrando 2007). Også Minuchin (1996) er kritisk til standpunktet om nøytral nysgjerrighet og mener at det ikke nødvendigvis vil være så hensiktsmessig. Han vektlegger den makt terapeuten besitter i kraft av sin "informerte usikkerhet" omkring "de menneskelige vilkår, den individuelle utvikling og familie utvikling, psykologiske forandringsprosesser og værende i stand til at håndtere dialog, metaforer og historier. Hvad der bevarer den ærlige terapeuts ydmyghed er ikke erkjennelsen af, at sandheten er uerkennelig, men at den er delvis. Terapeutens andel i denne delvise sandhed, sammen med klientens andel, og andelen taget af hver af de multiplekse forvaltninger og institusjoner i klienternes liv, alle bidrager uungåerligt til noget, der føles meget som virkeligheden" (Minuchin 1996, s. 57).

Syn på ansvar

Anderson har også blitt møtt av andre kritiske røster som blant annet mener at terapeuten legger ansvaret fra seg ved samarbeidsorienterte samtaler. Ved at terapeuten ikke lenger har ansvar for å bruke sin ekspertise om for eksempel hvilken forandring som vil være mest hensiktsmessig for klienten, kan heller ikke terapeuten stå til regnskap for seg selv og andre. Anderson (2003) mener i midlertid at ved å legge vekt på den reflekterende holdningen og dermed utviske det vanlige hierarkiet mellom terapeut og klient, gjør terapeuten det mulig for klienten å samarbeide. Ansvaret for terapien blir et felles anliggende som igjen fører til at terapeuten blir enda mer ansvarlig overfor klienten. Anderson er mye mer redd for den skade eksperter kan gjøre overfor klienter de tror de kjenner bedre enn klienten selv. Resultatet av ekspertens viten kan føre til uheldige beskrivelser av klienten og uhensiktsmessige og ydmykende behandlingsforløp. Men om klienten likevel ønsker at hun skal gi dem råd om hva de skal gjøre, tar hun dem på alvor. Konteksten en slik anmodning kommer i, er avgjørende for hvordan hun forholder seg til den. Men uansett er utgangspunktet at hun ikke går ut fra at hun vet hva de ønsker (ibid).

Skjervheim (1996) er opptatt av det som skjer mellom mennesker. Han skiller mellom to-leddet relasjon og tre-leddet relasjon. *Den Andre* blir et objekt i to-leddet relasjon der *Den andre* ikke får komme frem med sin sak. "Når vi objektiviserer Den Andre, tar vi ikke Den Andre alvorlig. Vi er ikke villige til å ta dennes meninger til ettertanke eller diskusjon; vi ser på Den Andre som et kasus" (Blichfeldt 2008, s. 271). Eller som Skjervheim selv sier: "Ved å objektivisere Den Andre, går ein til åtak på den andre sin fridom. Ein gjer Den Andre til eit faktum, ein ting i si verd" (Skjervheim 1996, s. 75). I en tre-leddet relasjon, derimot, er vi opptatt av et fellesprosjekt, en felles sak, slik at vi behandler hverandre som subjekter. For å oppnå subjektivisering, blir likeverd, i betydning av alle har samme verdi og har krav på å bli tatt på alvor, vesentlig, i følge Skjervheim. En subjektivisering innebærer, i følge Aadland (2000) et syn på mennesket som et selvstendig, etisk, handlende menneske. Et slikt perspektiv får igjen konsekvenser for hjelpeforholdet der den etiske refleksjonen blir en del av løsningsprosessen. Hjelperen er ikke alene ansvarlig for å finne frem til rett handling, klienten er medansvarlig i kraft av å være et menneske med frihet og ansvar for sine handlinger. Ut fra et slikt perspektiv vil det være naturlig å hjelpe klienten til å se seg selv som etisk, ansvarlig menneske og hjelpe ham frem til selvstendige valg (ibid). Jeg oppfatter her at Aadland går videre i argumentasjonen for en *ikke-vitende posisjon* ved å se på ansvarsforholdet ut fra et *etisk perspektiv*. Fokuset på betydningen av den etiske refleksjonen får videre innvirkning på

terapeutens posisjon. Der jeg opplever at Bagge (2007) stopper ved å si at terapeuten må være bevisst sin forforståelse men prøve å unngå at den får innflytelse, fortsetter Aadland med å legge vekt på den etiske refleksjonen hos terapeuten. I tillegg til å være bevisst sin forforståelse, understreker han betydningen av at terapeuten reflekterer over holdningene sine til ulike verdier som er aktuelle i samtalen og relasjonen. Det neste steget vil være å spørre seg hvilken innvirkning disse holdningene vil ha på samtalen (ibid).

Også Schön (1983) snakker om betydningen av refleksjon både over praksis men også refleksjon over refleksjonene vi gjør oss. Han vektlegger imidlertid betydningen av refleksjon som en “kilde til fornyelse”, og for å klare å skape og opprettholde nærvær, å samarbeide og konstruere, argumenterer i en kontekst som understøtter ekspertise og formalisering av behandling (I følge Anderson 2003, s. 139).

Som en hjelp til å utvide perspektivet på etisk refleksjon, viser Aadland (2000) til to innfallsvinkler: Han støtter seg blant annet til Løgstrup (1972) når han snakker om den *nære* og *fjerne andre*, og det etiske ansvaret terapeuten har overfor begge forholdene. Den *nære* hjelperelasjonen viser til de menneskene terapeuten møter i jobben sin ansikt til ansikt, klienter og kollegaer. I de nære relasjonene blir vi ofte følelsesmessig berørt og våre handlinger blir da ofte påvirket av intuisjon og empati mer enn rasjonell fornuft og prinsipper. Særlig omsorgsetikken med fokus på nærhet, empati og omsorg, legger vekt på den nære relasjonen. Men i tillegg er terapeuten en del av et større sosialt fellesskap der krav og problemstillinger blir stilt fra klientgrupper, fagforeninger og samfunnsborgere. Vår etiske refleksjon må også omhandle denne *fjerne* relasjonen. Fordi vi ikke “føler” noe overfor de *fjerne andre*, tar vi i bruk vår rasjonelle fornuft der vi prøver å komme frem til en mest mulig rettferdig og verdig handling. For vurdering av etiske dilemmaer i møte med *den nære andre* må vi også “bruke *fornuftig skjønn* og søkje rettleiing i *prinsipp* og *rettar* som er utvikla under omsyn til rettferd for dei *fjerne andre*” (Aadland 2000, s. 40). Slik blir den *fjerne andre* taust til stede (ibid).

I et systemisk perspektiv, der problemet må sees i sammenheng med konteksten det oppstår i, blir terapeuten etisk forpliktet både overfor den *nære* og *fjerne* relasjonen. Empati og intuisjon blir da ikke noen god rettesnor. For å sikre at også den *fjerne* blir ivarettatt, trenger vi korrektiv som yrkesetiske retningslinjer, menneskerettigheter og lovverk. Disse bør være forankret i etisk tenkning og utviklet av hensyn til rettferdighet for den *fjerne andre* (Aadland 2000).

2.3. Makt

Terapeutens maktposisjon har vært et tema som opp igjennom den familierapeutiske historien har blitt diskutert av de ulike bidragsyterne. Samtidig er kanskje Foucault den teoretikeren som mer enn noen har hatt betydning i å gi terapifeltet et helt nytt perspektiv på synet på makt” (Lundby 1998, s.93). Foucault er blant annet interessert i maktens virkning. I følge ham kan ikke makt forstås som noe i seg selv men må forstås i den konteksten den opptrer i. Den eksisterer i alle relasjoner, kan være til stede både på en produktiv og begrensende måte og viser seg i ”dagliglivets sosiale praksis” (I følge Lundby 1998, s. 92). Vi utsettes for makt gjennom de rådende diskursene vi omgir oss med. De regulerer våre handlinger og hva vi oppfatter som sannheter. Diskursene er konstruksjoner som sakte men sikkert har blitt akseptert som sannhet. Fordi vi ikke kjenner til hvordan sannhet har blitt til, opponerer vi heller ikke mot dem. Ved at diskursene bestemmer hva slags kunnskap som anses som sann, kontrollerer diskursen hva slags kunnskap som utvikles. Slik vil kunnskap, makt og utøvende praksis stå i et gjensidig forhold (Foucault 1999, Øfsti 2008).

I vår vestlige verden er prinsippet om likeverd et moralsk prinsipp vi ønsker å fremheve. Uavhengig av hvilken posisjon vi innehar, har det enkelte liv verdi og skal behandles deretter. Samtidig påvirker de rådende diskursene hvordan samfunnet er innrettet og hvordan storsamfunnet forholder seg til ulike fenomener (Aadland 2000). Blichfeldt (2008) stiller spørsmål ved om det er mulig å forholde seg likeverdig i en relasjon ut fra et maktperspektiv. Diskursene i storsamfunnet styrer våre holdninger og atferd, og ” påvirker hvordan Jeg og Du betrakter relasjonen (...) som terapeut/ klient” (Blichfeldt 2008, s. 273). Hvis man utfra en sosialkonstruksjonistisk forståelse tenker at sammen skaper vi virkeligheten her og nå, så er det kanskje nærliggende å tenke at kvaliteten på møtet kan være med på å viske ut maktforholdet (ibid). Selv om vi anerkjenner at maktforhold vil ha en viss betydning for relasjonen, blir spørsmålet i hvilken grad disse gjenspeiles i terapeut/klientrelasjonen. Anderson (2003) tildeler terapeut og klient ulike roller, der terapeutens oppgave og kunnskap om samtaleprosess sammen med klientens ekspertise om sin egen situasjon til sammen utgjør de viktige bestanddelene i relasjonen. Ved samskapning, er partene avhengig av den andre. Slik kan det argumenteres for at maktforholdet mellom terapeut og klient utjevnes noe. Blichfeldt mener i midlertid at en slik utjevning av maktforholdet og likeverd i relasjonen er avhengig av at også klienten ser relasjonen på denne måten (Blichfeldt 2008).

Skau (2003) tar utgangspunkt i Weber(1960) når hun definerer makt som “sjansen til å få gjennomslag for sin vilje i en sosial relasjon, uavhengig av hva denne sjansen beror på” (I

følge Skau 2003, s. 95). I følge denne definisjonen trenger ikke makten “å bli utøvd for å eksistere, men består i selve *muligheten* for å få gjennomført ”sin vilje”” (Skau 2003, s. 45). Ved at vi anerkjenner en annens historie, sier vi samtidig at vi har makt til å anerkjenne. Når terapeuten anerkjenner klientens historie, stadfester terapeuten sin makt. Denne asymmetrien sier kanskje noe om at en i en terapeut-/klientrelasjon ikke kan viske ut maktforholdet (Blichfeldt 2008). Minuchin (1996) er også opptatt av maktforholdene og den sosiale konteksten en hver lever i. Han kritiserer konstruktivistenes fokus på terapeutens ikke-ekspert rolle og på å unngå kontroll og legge vekt på samskapning. Ved å være så opptatt av nøytralitet, unngår terapeutene å undersøke og vie makten oppmerksomhet. Ved at terapeuten ikke vier maktforholdene oppmerksomhet, kan det få stor betydning for åpenhet i relasjonen (Blichfeldt 2008).

I “ Mellom makt og hjelp” tar Skau (2003) for seg hjelpeapparatets dobbeltfunksjon som offentlig kontroll- og maktapparat og som samfunnets hjelpeinstans overfor mennesker i en vanskelig situasjon. Rammene man jobber innenfor er med på å påvirke det som skjer på personnivå i møtet mellom hjelper og klient. Men selv om rammene ofte kan være begrensende, kan den enkelte hjelper gjennom sin væremåte være med å dempe eller styrke det strukturelle maktaspektet.

Denne dobbeltfunksjonen som maktaspektet er del av, finner vi i en hver relasjon mellom klient og hjelper. Makt er i utgangspunktet et nøytralt begrep og er ofte en forutsetning for å kunne hjelpe, men kan også stå et motsetningsforhold til hjelp. Makten vil alltid være til stede, men der hjelperen er seg bevisst dette aspektet, kan det være en hjelp for å kunne forstå helheten i det flertydige samspillet mellom klient og hjelper. Uten en slik bevissthet hos hjelper, kan man feiltolke klientens oppførsel i en makt- og kontrollkontekst. Klientens reaksjoner kan sees på som egenskaper og legges til grunn for negativ personkarakteristikk. De stigmatiserende fortolkningene er med på å forkludre relasjonen mellom klient og hjelper i tillegg til å understreke mangelen på likeverd (ibid).

En hjelper og klient kan ha ulik “vilje”. De kan være uenige om hva som er målet for samhandlingen og hvordan man skal nå det. Konflikten rundt dette kan være skjult eller åpen. Partene har også ulike muligheter for å få igjennom sin vilje. Hjelpeapparatet har blant annet makt til å unnlate å gi økonomisk eller praktisk hjelp. Den enkelte hjelper besitter makt til å ta en slik avgjørelse, eller i det minste har denne makt til å definere og videreformidle på sin måte klientens “vilje”. Bortsett fra klageadgang og tilgang på brukerorganisasjoner, kommer

ofte klienten ut i disfavør når det gjelder balansen i maktforholdet. Hjelperens relativt store sjanse for å få gjennomført “sin vilje” i konflikten, trenger nødvendigvis ikke være uetisk. Man kan tenke seg en grense mellom forsvarlig og uansvarlig maktutøvelse. Det kan oppstå situasjoner der en mener maktutøvelse er forsvarlig både etisk, juridisk og faglig (Skau 2003).

3. METODE

Gjennom metodekapittelet skal jeg si noe om hvilken metodisk tilnærming jeg har hatt i mitt masterprosjekt. Jeg vil komme inn på hvorfor jeg har valgt kvalitativ metode fremfor kvantitativ metode for så gjøre rede for hvordan jeg forstår Grounded Theory og vise hvordan jeg har valgt å gjennomføre min Grounded Theory- prosess. Til slutt kommer jeg inn på etiske refleksjoner, troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet før jeg avslutter med selvrefleksjon rundt det å forske på eget område,

3.1 Valg av forskningsmetode

Gjennom hele prosessen har jeg ønsket å ha fokus på informantenes *opplevelse og forståelse* av sin rolle. *Kvalitativ metode* søker nettopp å gå i dybden og få mye informasjon fra små enheter (Thagaard 2002). Jeg har ønsket å søke en virkelighetsforståelse basert på informantenes forståelse av sin situasjon. Men det innebærer også en nærhet til informantene der forskeren må være bevisst at dennes tilstedeværelse kan påvirke hvordan informanten velger å snakke om sin livssituasjon. Relasjonen vil ha innflytelse på hvordan datainnsamlingen forløper. I forbindelse med kvantitativ forskning betraktes forskeren i prinsippet som en iakttagere av det som forskes på, selv om det også innen kvantitativ forskning vil være relevant å reflektere over mulige innvirkninger forskerens egenskaper kan ha på prosessen og resultatet. Med en *kvantitativ* undersøkelse vil utbredelse og antall blir vektlagt. Forskeren arbeider med talldata, i motsetning til *kvalitativ metode* der man jobber med tekster (ibid). I og med at jeg er opptatt av prosess og mening fremfor utbredelse og tall gjør at kvalitativ metode blir et naturlig valg for meg.

3.2. Valg av metode for analyse av data

3.2.1 Valg av Grounded Theory

Da jeg begynte å sette meg inn i ulike metoder, ble jeg raskt oppmerksom på Grounded Theory, heretter kalt GT. GT har som mål å utvikle teorier om fenomener og passer dermed godt der det finnes lite forskning på et område (Guvå og Hylander 2003). Som tidligere nevnt hadde jeg kommet over svært lite forskning på hvordan veiledere i KVP reflekterte rundt rollen sin, og ingen forskning som så på dette i lys av systemisk familierapeutisk teori. Denne analysemetoden ville derfor kunne være en nyttig tilnærming til mitt forskningsspørsmål.

Selv om jeg opplever at metoden gir meg mye spillerom og er egnet for et felt der det foreligger lite forskning, er jeg klar over at metoden også har sine begrensninger. Boktittelen både til Glaser and Strauss “The Discovery of Grounded Theory” og Charmazs tittel “Constructing Grounded Theory” viser til en forventning om å komme frem til ny teori basert på prosessen gjennom å kode data systematisk og klassifisere dem i ulike nivå. Omfanget og rammene rundt en masteroppgave begrenser imidlertid muligheten for å komme frem til ny teori. Men kategoriene man kommer frem til, kan i neste omgang danne grunnlag for videre forskning som kan ende opp i ny teori.

3.2.2 Grounded Theory

På 1960- tallet dominerte kvantitativ metode mer og mer innen sosiologien i USA. Som en reaksjon på dette utviklet Barney G. Glaser og Anselm L. Strauss Grounded Theory (GT) som et bidrag til å utvide samfunnsvitenskapelig forskningsmetode. På grunnlag av systematiske analyser av data og refleksjon over dataenes meningsinnhold, argumenterte Glaser og Strauss for at ny teori om fenomener kan utvikles (Thagaard 2008). Slik ville forskeren ikke bare beskrive hva som skjer, men også utvikle nye forklaringsmodeller for å forstå menneskelige fenomener og opplevelser (Dallos and Vetere 2005). I motsetning til kvantitativ forskning der forskerens hypotese tar utgangspunkt i allerede eksisterende teori og der forskning sjelden leder til ny teori, ønsket nå Glaser og Strauss å vise til en systematisk kvalitativ analysemodell som kan generere ny teori (Charmaz 2006).

Siden metoden ble utviklet av Glaser og Strauss på 1960-tallet har den blitt brukt både i kvalitativ og kvantitativ forskning og det finnes derfor ulike varianter av metoden. Jeg har valgt å bruke *Constructing Grounded Theory* av Kathy Charmaz som hovedkilde. Jeg finner dette valget naturlig i og med at hennes versjon bygger på et sosialkonstruksjonistisk ståsted: “...I assume that neither data nor theories are discovered. Rather, we are part of the world we study and the data we collect. We *construct* our grounded theories through our past and present involvements and interactions with people, perspectives, and research practices” (Charmaz 2006, s. 10).

GT søker gjerne å forklare og beskrive de prosessene som ligger bak menneskers handlinger på bakgrunn av den meningen de tillegger det som skjer i samspillet. Slik blir aktørenes meninger om betydningen av det som skjer, en viktig del i tillegg til å beskrive hva som skjer. “Grounded Theory er altså spesielt egnet til at utforske mellemmenneskelige interaksjoner og disses betydning” (Guvå og Nylander 2005, s. 15).

Nedenfor vil jeg redegjøre for GT-metoden slik den er lagt frem av Charmaz og vise hvordan jeg har valgt å benytte meg av prinsippene i GT. For å gjøre det mer oversiktlig, har jeg valgt å dele det trinnvis inn med ulike overskrifter, selv om prosessen har gått frem og tilbake mellom de ulike trinnene, noe som samsvarer med min forståelse av Charmaz og intensjonen med metoden. Grounded Theory er en god veiviser mer enn en rigid oppskrift og metoden har vært en hjelp til å vise retningen samtidig som den gir en mulighet til å sette et personlig preg på forskingen (Charmaz 2006).

3.3 Metode for innsamling av data

Jeg har ønsket å fokusere på informantenes opplevelser av og refleksjoner rundt samspill med brukere. For å få tak i dette, ville det være naturlig å være ute i felten. I kvalitativ forskning benyttes da gjerne observasjon og /eller intervju. Når jeg så skulle gjøre et valg av metode for innsamling av data, støttet jeg meg til Thaagard (2008): Når man er ute etter å få informasjon om personers handlinger og hvordan de forholder seg til hverandre, benyttes ofte observasjon. Jeg var imidlertid interessert i *refleksjonene* informantene gjør om seg selv og relasjonen til brukerne. I følge Thaagard egner da intervju seg som innsamlingsmetode av data (ibid).

3.3.1 Valg av informanter og vurdering som er gjort underveis

Selve utvelgelsen av informanter ble mye mer krevende enn det jeg var forberedt på, samtidig som utvelgelsesprosessen ble en viktig del av prosessen rundt utviklingen av forskningsspørsmålet.

I utgangspunktet handlet mitt forskningsspørsmål om refleksjoner rundt nytten av kunnskap innen systemisk familieterapi i NAV og jeg ønsket derfor informanter med utdanning i systemisk familieterapi og som jobbet i NAV. Informanten til pilotintervjuet ble valgt av praktiske hensyn. Det var en person jeg kjente til og som hadde påbegynt utdanning i systemisk familieterapi. Å finne den neste informanten var verre. Jeg hadde tidligere sendt ut forespørsler til flere NAV-kontor uten at jeg hadde fått tilbakemelding på disse. Også på en allerede eksisterende Facebook-side for systemisk familieterapi la jeg ut spørsmål om deltagelse, men responsen lot vente på seg. Jeg kjente selv heller ikke til noen aktuelle informanter og skjønnte at det ikke ville bli så lett å finne informanter som hadde utdanning innen familieterapi og systemisk praksis i NAV. Dette var i seg selv interessant. Hvorfor var det vanskelig å få tak i informanter med denne kompetansen innen NAV? Hadde jeg gitt meg for lett eller gjenspeiler dette en virkelighet der fagfolk med denne kompetansen finner seg andre arbeidsplasser enn NAV? Og hvorfor gjør de i så fall det? Jobber man bare i NAV inntil man tar videreutdanning, og blir økte kvalifikasjoner en inngangsbillett til andre jobber? Hva

kan det si om rammene man jobber innen i NAV? Og hvordan påvirker økt kunnskap de valgene man tar i forhold til hvilke problemstillinger man ønsker å jobbe med og rammer man vil gjøre denne jobben innenfor? Spørsmålene rundt dette er mange og interessante. Noen av dem vil jeg komme nærmere inn på i analysekapittelet. Andre spørsmål kan være utgangspunkt for videre forskning.

På bakgrunn av erfaringene med at det ikke var så lett å finne informanter i det hele tatt, kom jeg frem til to kriterier som det skulle være mulig å holde seg til. De skulle være utdannet sosionomer, og de skulle jobbe med kvalifiseringsprogrammet i NAV. Dette var kriterier som informanten i pilotintervjuet også svarte til. Bakgrunnen for sosionomkriteriet var tanken om at utdanningen gir noen felles referanser og terminologi som kunne være en fordel når dataene skulle analyseres. Det var ulike grunner til at jeg ønsket meg en som jobbet med Kvalifiseringsprogrammet fremfor for eksempel sosialkonsulenter, gjeldsrådgiver eller ledere. For det første var det en måte å spisse forskningsspørsmålet på. Men vel så viktig var Legard, Schafft og Spjelkaviks (2009) *Evaluering av kvalifiseringsprogrammet* der fokuset deres i hovedsak lå på brukeren og der veilederens stemme i liten grad kom frem. Jeg fikk dermed en tanke om her var det et rom jeg kunne være med på å fylle ut i mitt prosjekt. Dette endret forskningsspørsmålet mitt til:

- Hvilke refleksjoner gjør veileder seg rundt *betydningen av relasjonen* i prosessen frem mot et mål?
- Hvilken rolle spiller *samarbeid med brukeren* for prosessen og måloppnåelsen?

Ved å endre utvalgskriteriene ble tilgangen på informanter også noe enklere. Gjennom ulike sammenhenger i jobben hadde jeg etter hvert fått et såpass stort kontaktnett at jeg kunne ivareta informantenes anonymitet selv om jeg valgte å kontakte informanter jeg kjente til. Det var imidlertid flere ulemper som fulgte med denne utvelgelsesmetoden. For det første innehar jeg en rolle som forsker, men også som en kollega de kan møte senere i jobbsammenheng. Det at de kanskje må forholde seg til meg i en annen kontekst senere, kan ha innvirkning på intervjusituasjonen og hva de velger å fortelle. For det andre kan jeg i større grad være påvirket av min forforståelse av dem og dermed tillegge dem meninger som det kanskje ikke er grunnlag for. Samtidig tenkte jeg at jeg har liten kunnskap om deres tanker rundt mitt spesifikke forskningsspørsmål, og slik kan jeg stille meg mer åpen og ikke-vitende til det de kommer med. Charmaz sier det slik: “The researcher may have entered the implicit world of meaning, but not of explicit words” (Charmaz 2006, s. 34).

I tillegg til at informantene skulle være sosionomer og jobbe i KVP, ønsket jeg også informanter som viser engasjement og som virker reflekterte og har meninger. Variasjoner i tanker og holdninger samt rike beskrivelser av erfaringer ville være det beste utgangspunktet for GT-analysen der spørsmålet om metning av kategoriene er med på å bestemme behovet for ytterligere data.

Jeg endte til slutt opp med 4 informanter der jeg valgte å inkludere informanten i pilotintervjuet, fordi det viste seg at jeg hadde fått mye relevant data fra dette intervjuet. Det ble 3 kvinner og én mann i alderen 30 til 50 år der alle hadde minst 5-6 års arbeidserfaring etter sosionomutdannelsen. Tre av dem hadde tatt ulike videreutdanninger, og alle hadde jobbet innenfor ulike stillinger i tidligere sosialtjenesten før de startet som veileder i KVP. Jeg opplevde at informantene dermed representerte en variasjon når det gjelder alder, kjønn, erfarings- og utdanningsbakgrunn. Valg av antall informanter vil jeg kommentere nærmere i avsnittet om Theoretical sampling og metning.

Proessen med å finne informanter var som nevnt tidkrevende, men på den måten fikk jeg også utnyttet noe av fordelen med GT ved at jeg kunne konsentrere meg om ett intervju om gangen, med påfølgende transkripsjon og koding. Dette dannet igjen grunnlaget for hva jeg ønsket å fokusere på i neste intervju.

3.3.2 Intervjuet

Informasjon og samtykke

Da jeg tok kontakt med informantene med forespørsel om de ønsket å delta i mitt prosjekt, sendte jeg dem umiddelbart utfyllende informasjon og samtykke på mail. (Se vedlegg nr. 1 og 2). Disse ble undertegnet da jeg kom for å gjennomføre intervjuene. Når det gjelder informanten i pilotprosjektet, ble dette gjort litt annerledes fordi intervjuet i utgangspunktet bare skulle være et prøveintervju. Jeg var likevel opptatt å ivareta hennes tillit. Hun fikk derfor muntlig informasjon i forkant av intervjuet om forutsetninger og rettigheter slik det var skrevet om i informasjonsbrevet. Da det ble klart at jeg ønsket å bruke materialet fra pilotintervjuet i selve studien, ba jeg om tillatelse til dette, og erklæringen ble undertegnet i etterkant.

Form på intervjuene

Som nevnt over endte det med at pilotintervjuet ble en del av datamaterialet mitt. I forkant av dette intervjuet hadde jeg laget en semistrukturert intervjuguide der jeg hadde noen hovedtema med utdypende spørsmål under. I tillegg til refleksjoner rundt mine spørsmål kom informanten med refleksjoner og erfaringer som jeg ikke var forberedt på å få, men som jeg vurderte som interessante, og stilte oppfølgingsspørsmål rundt. Fordi intervjuet liknet mer på

en samtale enn et intervju med spørsmål og svar, føltes det unaturlig å følge intervjuguiden slavisk. Jeg hadde imidlertid en tanke om hvor jeg skulle og fikk svar innenfor de områdene som var viktig for meg. I følge Thagaard (2008) er det denne fremgangsmåten som er mest brukt i kvalitative intervjuer. Temaene er fastlagt på forhånd, men rekkefølgen bestemmes underveis, og man er åpen for at informanten tar opp nye temaer.

Pilotintervjuet fungerte som et pilotintervju nettopp ved at jeg fikk prøvd ut intervjuguiden. Jeg satt igjen med en antagelse om hva som kunne være nyttig å utforske i neste intervju, men også om hva som ikke nødvendigvis var så nyttig å gå videre med. Eksempelvis skjønte jeg at det å bruke begrepet *ikke-vitende posisjon* overfor informantene nødvendigvis ikke var nyttig fordi det i pilotintervjuet ble det tydelig at informanten la noe annet i begrepet enn det jeg la til grunn (jfr. teorikapittelet). Jeg møtte her et eksempel på den praktiske verdien av å inneha en *ikke-vitende holdning* til det andre sier. Hadde jeg ikke stilt utdypende spørsmål og fått faktiske historier rundt som eksempel på hva informanten mente, hadde jeg kanskje ikke oppdaget at vedkommende la noe annet i begrepet. Min opplevelse i det første intervjuet viser hvor viktig det er å kjenne til den andres forståelse av begrepet for å kunne snakke om det ut fra de samme premissene.

Ingen av de andre 3 informantene kjente til begrepet *ikke-vitende posisjon*. Utfordringen ble derfor å kunne få dem til å komme med refleksjoner rundt det jeg legger i *ikke-vitende posisjon*. Jeg valgte derfor å bruke begrepet *samarbeidende* og forklarte litt rundt hva jeg la i begrepet. Videre opplevde jeg det som nyttig å få informantene til å fortelle om konkrete situasjoner og spørre nærmere hvordan de tenkte rundt den beskrevne situasjonen. Det viste seg at de gjorde seg mange refleksjoner rundt temaet, men brukte andre ord for å beskrive hva de tenkte og hva de sa.

Intervjuguiden fra pilotintervjuet ble som tidligere nevnt bearbeidet før jeg gikk videre med de 3 neste intervjuene. Bortsett fra mindre endringer etter hvert intervju, gjennomførte jeg alle 3 intervjuene etter den samme guiden. Endringene underveis ble gjort fordi jeg i hvert enkelt intervju ble opptatt av noe nytt som informanten brakte inn. Jeg ønsket å høre neste informants tanker rundt dette nye for å sjekke ut om det kunne danne grunnlag for en kategori. Innen GT kalles denne prosessen *Theoretical Sampling*.

3.3.3. Theoretical Sampling

Charmaz (2008) beskriver prinsippene i *Theoretical Sampling* som prosessen der datainnsamling, bearbeiding og analyse foregår sirkulært. Dataene fra det førsteintervjuet

bearbeides gjennom det som kalles koding, som jeg vil komme nærmere inn på nedenfor. Gjennom bearbeidelsene blir jeg oppmerksom på temaer jeg ønsker å fokusere på i neste intervju. Etter neste intervju blir de nye dataene bearbeidet, og jeg finner nye temaer jeg ønsker å få utdypet i det tredje intervjuet osv. Underveis gjør jeg meg antagelser om mulige kategorier som trer frem fra datamaterialet og søker så etter ny data som kan utfylle disse kategoriene. Som utgangspunkt for prosessen, eller “point of departure” (Charmaz 2008, s. 17), bestemmer man seg for hva slags data man skal søke etter i starten, men er videre åpen for at fokuset vil endres og utvikles underveis i prosessen gjennom *Theoretical Sampling*. De ovenstående avsnittene der valg av informanter og form på intervjuet blir omtalt, viser eksempler på denne prosessen. Særlig viser prosessen rundt bruken av begrepet *ikke-vitende posisjon* dette.

3.3.4 Memoskriving

Under hele prosessen skrev jeg memoer. “Memo-writing is the pivotal intermediate step between data collection and writing drafts of papers...it prompts you to analyze your data and codes early in the research process” (Charmaz 2008, s. 72). Å skrive memo ble en hjelp til å sette ord på og konkretisere mine refleksjoner og spørsmål og antagelser om mulige kategorier som oppstod underveis:

Jeg sitter og tenker over hva er det jeg egentlig synes er spennende? Hva er jeg ute etter å finne ut av? Tror det handler om hva behandlere/rådgivere tror på. Hva slags tilnærming til brukeren er det de sverger til. Hvilke ideer er de opptatt av i fht det å være til nytte /hjelp til forandring. Og stemmer dette med hvordan de faktisk jobber?

Jeg kunne skrive usensurert refleksjonene som falt meg inn, og jeg slapp å tenke på form og språk. Slik kunne jeg gå videre i prosessen samtidig som jeg av og til gikk tilbake og leste tidligere refleksjoner og dermed ikke glemte dem.

I slutten av analysearbeidet har tidlige memoer hjulpet meg til å sette ord på kategoriene. I en periode hadde jeg glemt de tidlige antagelsene om mulige kategorier og strevde med å konkretisere ordlyden på en av kategoriene. Da jeg så leste gjennom tidlige memoer, oppdaget jeg at den antagelsen jeg hadde skrevet ned tidlig i prosessen, faktisk var mer presis enn det jeg hittil hadde klart å formulere.

Arbeidet med memoer var også en hjelp til selvrefleksjon underveis i prosessen. Særlig gjaldt dette egen for forståelse og utvikling av denne gjennom prosessen, og min for forståelse i relasjon til informantene og intervjuene.

3.3.5 Metning

De tidlige antagelsene om en kategori førte til at jeg søkte data som kunne fylle denne kategorien med tilstrekkelig hold i data, her kalt *metning* (*Saturation*). “Categories are ‘saturated’ when gathering fresh data no longer sparks new theoretical insights, nor reveals new properties of these core theoretical categories” (Charmaz 2008, s. 113) . I et masterprosjekt med de rammene det innebærer, vil gjerne spørsmålet ikke bli om mer data vil genere ny informasjon, men om det er tilstrekkelig data til å kunne forsvare en kategori. Til en viss grad kunne jeg se at noe gjentok seg i de ulike intervjuene, men det var ulike varianter over samme tema som godt kunne egnet seg for videre utforskning. Likevel fant jeg ut at jeg måtte sette grensen ved fire informanter for å komme i mål. En mulighet kunne ha vært å gå tilbake til de tidligere informantene for å få utdypet funn jeg fant i de senere intervjuene. Slik kunne kategoriene kanskje blitt enda mer fyldige, men jeg opplevde at jeg hadde tilstrekkelig med datamateriale til å kunne utvikle kategorier som igjen kunne være gjenstand for utdyping ved hjelp av teori.

Diskusjonen omkring spørsmålet om definisjon av metning og om det i det hele tatt er mulig som blant annet Charmaz viser til, vil jeg ikke gå inn på her.

3.4. Koding og bearbeiding av data

Charmaz (2008) viser metoden for hvordan en kan analysere datamaterialet gjennom de ulike kodingene steg for steg frem til en kategori. Samtidig legger Charmaz vekt på at man kan bruke GT- prinsippene på sin egen måte.

3.4.1 Detaljert koding

Det første steget i analysen av materialet innen GT-metoden er å begynne med koding så snart datainnsamlingen har startet. Kodingen viser hvordan vi samler, deler opp og sorterer ut data for å kunne starte en analytisk bearbeiding av materialet (Charmaz 2008). Jeg startet ved å sette opp to kolonner, en på hver side av det transkriberte intervjuet. Kolonnene ble brukt til å skrive inn kodingen. Hvert utsagn ble nummerert slik at det er mulig å finne tilbake til hvor i de transkriberte intervjuene utsagnet kommer fra når informantene blir siterte. Koding er en måte å kategorisere data på og starter med *initial coding*, eller *detaljert koding* som jeg vil kalle det, der man trekker ut deler av data som ord og fraser og skriver dette ned utenfor teksten i venstre kolonne. Man kan se ord for ord, setning for setning eller hendelse for hendelse. For meg fungerte det med en slags kombinasjon av ord for ord og setning for setning. Mens jeg leste en setning, lette jeg etter meningsbærende ord som jeg trakk ut. Noen av ordene talte tydelig for seg, men ofte fant jeg det hensiktsmessig å skrive mer enn ett ord.

På den måten kunne jeg lettere se hvilken sammenheng det meningsbærende ordet var satt i når jeg skulle kode videre. Denne første kodingen anbefales å gjøre raskt og spontant som en hjelp til å få et friskt syn på teksten og oppdage umiddelbare koder som trer frem fra teksten (Charmaz 2008). Ved å være åpen for hvor kodingen fører deg, tillater man at nye ideer vokser frem.

Mens Charmaz i sitt eksempel på linje- for linje-koding omformulerer de ordene hun opplever som vesentlig, har Per Jensen (2009) gjengitt informantens formuleringer i sin detaljerte koding. Han viser slik viktigheten av å være tro mot teksten og bruke informantens ord i kodingen. Ved å omformulere legger man også inn en tolkning som han ikke ønsker på dette stadiet. Etter råd fra metodeveileder om å være så tekstnær som mulig, valgte jeg på dette stadiet å gjengi ordrett informantens ord. Ved å tenke så tekstnært som mulig, opplevde jeg også en hjelp til ikke å tolke eller abstrahere materialet. Posisjonen hjalp meg til å være åpen for hva jeg måtte finne.

3.4.2 Fokusert koding

Neste skritt er å foreta en *focused coding*, videre kalt *fokusert koding*. Gjennom fokusert koding grupperer man kodene fra detaljert koding ut fra tema og skriver dette i høyre kolonne. Det ble her viktig å spørre “hva handler dette om?” Ofte måtte jeg gå tilbake til teksten for å lese et lengre avsnitt for å finne sammenhengen dette ble sagt i. Koden som var skrevet ned under den detaljerte kodingen, ga ikke alltid en mening i seg selv. Denne delen opplevde jeg som litt utfordrende, for ofte kunne en kode passet inn i flere temaer. Ved å måtte velge en fortolkning, valgte jeg samtidig bort en annen. Dette støttes av Charmaz: ”We *construct* our codes because we are actively naming data – even when we believe our codes å perfect fit with actions end events in the studied world. We may think our codes capture the empirical reality. Yet it is our view: we choose the words that constitute our codes” (Charmaz 2008, s. 47). Under ser vi eksempel på fokusert koding der jeg har valgt å samle tre utsagt under temaet “balansere makt og brukarmedvirkning”:

- La brukeren komme med egne ønsker så langt det lar seg gjøre
- Prøver at vi møtes på så lik linje som mulig
- Prøve å få brukeren med på laget (nr. 3, 124 og 125).

Samtidig som koding på dette nivået gir rom for tolkning, er likevel kodene fra den detaljerte kodingen grunnlaget som jeg må forholde meg til. Fremdeles hjelper kodene meg til å holde meg til teksten og ikke abstrahere på et høyere nivå.

Før jeg intervjuet neste person, gjennomførte jeg detaljert koding og fokusert koding på det forrige intervjuet. Fokuskodene hjalp meg til å se områder som trengte mer data og viste slik veien videre i neste intervju.

3.4.3 Krysskoding

Fra å ha delt opp data i koder, vil man gjennom det Charmaz (2008) kaller *axial coding* og jeg kaller *krysskoding* bringe dataene til et sammenhengende hele. Jeg skulle nå prøve å finne sammenhengen mellom alle kodene som jeg var kommet frem til gjennom den fokuserte kodingen. Jeg startet med at hvert intervju med sine to kolonner ble skrevet ut på ulik farget papir slik at jeg kunne skille intervjuene fra hverandre. Deretter klippet jeg opp hvert intervju ut fra de fokuserte kodene på høyre side. Først prøvde jeg å gruppere kodene fra hvert intervju for seg, dels for å gjøre prosessen overkommelig, men også for å se om jeg kom frem til noen av de samme sub-kategoriene gjennom hvert av intervjuene. Etter hver runde med hvert av intervjuene skrev jeg en liste over sub-kategoriene jeg var kommet frem til. Disse sammenlignet jeg til slutt. Noen sub-kategorier samsvarte med sub-kategorier fra andre intervju mens andre var helt ulike. Jeg tenkte at det beste hadde vært om alle informantene var representert i hver sub-kategori for å gi tyngde og hold til funnene. Den tilnærmingen jeg først hadde prøvd meg på, ville ikke tilfredsstille dette. Jeg valgte derfor å starte sorteringsarbeidet på nytt med å legge alle utklippene fra de 4 intervjuene i samme bunke. Deretter startet et møysommelig og tidkrevende arbeid med å sortere alle kodene ut fra deres innhold. Målet var å komme frem til sub-kategorier som kunne danne grunnlag for kategorier. Også på dette stadiet opplevde jeg utallige valgmuligheter. Enhver kode kunne ofte passe inn i flere ulike bunker. Jeg måtte stadig gå tilbake til selve teksten for å se nærmere på sammenhengen uttalelsene var sagt i. Det at jeg ofte var i tvil, førte til at jeg gjentok hele prosessen en gang til for å se om jeg kom frem til andre sub-kategorier. Jeg skjønnte til slutt at det var mange mulige utfall og måtte ta et valg og gå videre på det. Igjen kan jeg støtte meg på Charmaz (2008) som vektlegger det subjektive elementet ved kvalitativ metode.

Jeg satt igjen med 56 sub-kategorier som skulle føre til 3-4 kategorier. Veien til kategorier var ennå lang, og det var vanskelig å se sammenhenger mellom så mange sub-kategorier. Jeg valgte derfor å lage et nytt nivå og omdøpte sub-kategoriene til sub-subkategorier og sorterte dem ned til 11 sub-kategorier. De 11 sub-kategoriene endte tilslutt i 3 kategorier. Jeg vil komme nærmere inn på sub-kategorier og kategorier i analysekapittelet.

3.5. Etiske refleksjoner

En forutsetning for hele prosjektet, og en garanti for personvernet, er godkjenningen fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste, NSD. Den legger til grunn at informantene fikk skriftlig informasjon om prosjektet i forkant og samtykket til deltagelse skriftlig. Videre sikre garantien at det under intervjuene ikke fremkommer opplysninger som kan identifisere informant, klienter eller deres pårørende. Thagaard (2008) understreker den etiske utfordringen det er å beskytte informantens integritet i intervjusituasjon, men også i analysen og presentasjonen av materialet.

Intervjuene ble tatt opp på lydbånd og ble transkribert i etterkant. Under transkriberingen og ved sitatbruk måtte jeg foreta enkelte valg. Enkelte av informantene snakket ofte i ufullstendige setninger. Ved sitatbruk opplevde jeg at meningen ikke kom så godt frem når sitatet med mange halvsagte ord og setninger ble tatt ut av den større sammenhengen og uten kroppsspråk og tonefall som underbygget meningen. Jeg valgte derfor å skrive om noen av sitatene til slik jeg oppfattet at informantene mente å si det. Videre byttet jeg ut enkelte dialektord. Jeg mener likevel at jeg på denne måten best ivaretar informantens integritet, selv om det er en mulighet for at informant føler seg misforstått. En måte å løse dette dilemmaet på, kunne ha vært at jeg lot informantene lese intervjuteksten i etterkant for at de slik kunne se om de kjente seg igjen i sitatene. Jeg valgte imidlertid ikke dette, med utgangspunkt i Montgomery (1999) og et sosialkonstruktivistisk ståsted der vi samskaper en virkelighet her og nå. Virkeligheten utvikler seg stadig i møte med andre. Det blir dermed viktig å poengtere at funnene ikke representerer noen objektiv sannhet, men min subjektive tolkning av et materiale som var virkeligheten der og da.

Jeg har valgt å gi informantene navnene Anna, Berit, Carl og Dina for å tydeliggjøre hvem som sier hva. Dette er navn som ikke har noen sammenheng med de opprinnelige navnene.

Montgomery (1999) trekker paralleller mellom terapi og forskning ved å vise til Gergens sosialkonstruksjonisme og terapi der målet er å åpne rom for samtale og samskape virkelighet. I forskning så vel som terapi vil målet kunne være å få fram flere historier som kan skape bevegelse i systemet og som vil kunne være nyttig for videre fagutvikling. "Selve endringen som kan oppstå er da både et resultat av den prosess forskningen inngår i og det bidrag forskningen kommer med" (I følge Montgomery 1999, s. 154). Her vektlegger Montgomery blant annet det etiske perspektivet ved å be informantene fortelle historier. Informantene blir sittende igjen med, og må fortsette å leve med disse historiene som kan være viktig for dem.

Det vil derfor være avgjørende at historiene er av en slik art at de har noe positivt i seg. Montgomery legger også vekt på å fokusere på det som kan endres, og ikke på det som det er umulig å gjøre noe med. For å ivareta dette perspektivet, prøvde jeg å fokusere på hva informanten opplevde som nyttig i endringsarbeidet og lite på hva som vanskeliggjorde det. Samtidig tenker jeg at mitt prosjekt også kan være et talerør for utfordringer i NAV og forbedringspotensial på systemnivå. Derfor stilte jeg også spørsmål rundt deres opplevelse av vanskelige samtaler.

3.6 Troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet

Thagaard (2008) mener begrepene *troverdighet*, *bekreftbarhet* og *overførbarhet* er hensiktsmessige begreper ved vurdering av kvalitativ forsknings legitimitet. *Troverdigheten* omhandler spørsmålet om forskningen er utført på en tillitsvekkende måte og styrkes for det første ved å redegjøre for hvordan dataene er blitt utviklet gjennom forskningsprosessen. Jeg har lagt vekt på å tydeliggjøre de ulike trinnene i fremover i analyseprosessen. Videre er det mulig å følge veien fra kategoriene tilbake til teksten i intervjuene. Samtidig er jeg oppmerksom på at prosessen består av utallige valg jeg har foretatt tatt underveis. Troverdigheten kan styrkes ved at en annen forsker trekkes inn for å vurdere deler av fremgangsmåten (ibid). Jeg har fått en medstudent til å kode ulike utsnitt av datamaterialet for så å sammenligne hennes koding med mine. Ved å se at vi har trukket ut de samme temaene som viktige i teksten styrkes troverdigheten i analysemetoden.

Forskeres refleksjon over konteksten for innsamling av data og hvordan data kan bli influert av relasjonen til informanten, utgjør også en del av argumentasjonen for troverdighet (ibid). Jeg har gjennom oppgaven stilt spørsmål og problematisert betydningen min forforståelse og relasjonen til informantene har hatt for de dataene jeg har fått.

Refleksjonen rundt *ikke-vitende posisjon* er foretatt på bakgrunn av uttalelser fra informanter uten kjennskap til begrepet. Det kan være grunn til å stille spørsmål ved hvor reelt grunnlaget for refleksjonen er når informantenes uttalelser er tatt til inntekt for en holdning de ikke har kjennskap til. Det kan være en svakhet ved troverdighet av studien.

Bekreftbarhet er knyttet til tolkningen av resultatene og innebærer en kritisk holdning til egne tolkninger og om disse kan støttes av annen forskning (ibid). En svakhet ved bekreftbarheten kan være min posisjon i forhold til det jeg studerer. Min nære tilknytning til dataene kan føre til at jeg omformer allerede kjent kunnskap i en mer prinsipiell terminolog (Thagaard, 2008). Videre har jeg tidligere også problematisert min nærhet til informantene. Sist, men ikke minst,

spiller min forforståelse inn ved at dataene gir grunnlag for gjenkjennelse slik at tolkningen utvikles i relasjon til mine egne erfaringer (ibid). Dette blir nærmere problematisert i avsnittet under.

Overførbarhet er knyttet til om forståelsen av dette prosjektet kan ha relevans i andre situasjoner. I refleksjonskapittelet kommer jeg inn på studiets *overførbarhet* til andre normative kontekster.

3.7. Selvrefleksjon - Å forske på eget felt og forforståelse

Min arbeidsplass gjennom forskningsprosessen har vært som veileder i

Introduksjonsprogrammet for flyktninger og innvandrere i NAV, Intro. Det er store likhetstrekk mellom dette programmet og KVP, og KVP bygger blant annet Intros lovverk. Jeg har altså forsket på et felt som jeg kjenner godt fra innsiden og er nært knyttet til egen praksis. I følge Glaser og Strauss (1967) vil forskerens faglige utgangspunkt og kjennskap til de relevante teoriene for feltet, ha betydningen for de teoretiske perspektivene han og hun utvikler. Den forståelsen forskeren kommer frem til er altså basert på både forskerens forforståelse og mønstrene dataene uttrykker (I følge Thagaard 2002, s. 176). Jeg ønsker å kommentere dette ved å si litt om reisen min forforståelse har tatt gjennom prosessen. Jeg velger å ta for meg tre ulike forhold: min oppfatning og bruk av begrepet *ikke-vitende posisjon*, mitt syn på kollegaer og mitt syn på NAV:

I ettertid kan jeg se at jeg startet opp prosessen med en tanke om at *ikke-vitende posisjon* er den beste tilnærmingen og riktigste tilnærmingen uansett kontekst. Om det ikke var bevisst, ser jeg nå i etterkant at jeg ønsket å forsterke dette synet med denne oppgaven. Allerede i første intervju møtte jeg utsagnet om at denne holdningen virker litt uærlig. Informanten hadde ikke tro på at man innerst inne alltid tror at den andre selv kan finne frem til de beste løsningene for seg selv. Spesielt hvis den beste løsningen skal samsvare med NAVs krav om måloppnåelse og økonomisk selvhjulpenhet. De andre informantene fortalte også historier der de betvilte den ikke-vitende holdningen i en hver situasjon. Jeg begynte å stille spørsmål ved min egen holdning. Er min tro på *ikke-vitende posisjon* bare en strategi eller intervensjon? *Tror* jeg virkelig på enkeltmennesket evne til selv å finne den beste løsningen for seg selv? Da jeg ut over i prosessen virkelig satte meg inn i Harlene Andersons tanker og det filosofiske grunnlaget de er bygget på, opplevde jeg at min opprinnelige forståelse av *ikke-vitende posisjon* var litt enkel. Begrepet fremstår nå som mer og mer komplekst i sin enkelthet. Jeg kan ikke si at utvidet kunnskap har gitt meg klarhet i mine spørsmål, men min pågående indre

dialogiske samtale rundt problemstillingene utfordrer stadig meg og min holdning til andre. Uansett opplever jeg at det jeg har forstått har utvidet min horisont og muligheter i møter med den andre.

Gjennom intervjuene har jeg fått utvidet mitt syn på andre veiledere. Ikke minst har jeg blitt positivt overrasket over hvor mye de reflekterer over sin praksis og knytter dette opp til faglig tenkning. Selv om tre av dem ikke hadde systemisk familierapibakgrunn og den siste kun hadde gått første året, sitter jeg igjen med inntrykket av at kunnskap kan erverves gjennom mange veier og at feltene ofte overlapper hverandre. Men dette kamufleres ofte gjennom ulike begreper.

Min forforståelse av NAV var i utgangspunktet sammensatt. Hovedsynet mitt den gang som nå er at intensjonen med NAV på mange måter er god ved at brukeren skal få færre å forholde seg til. Men hvordan intensjonen fungerer i praksis varierer veldig med organisering, ledelse og enkeltpersoner. Det jeg er mest kritisk til, og som i grunnen har blitt forsterket gjennom møtene med informantene, er fokuset på kvantitet og byråkrati som går på bekostning av oppfølgingen og samarbeidet med brukeren.

Jeg er helt enig med Glaser og Strauss i at den forståelsen jeg har kommet frem til, er basert på min forforståelse. Så derfor er det også viktig at jeg er tydelig på min posisjon slik at leseren kan forstå min fremstilling i lys av min forforståelse. Videre gjelder det sosialkonstruksjonistiske synet også i forskningsprosessen ved at den forståelsen jeg har kommet frem til, er et produkt av en samskapning mellom meg og informantene, dataene, teksten, faglitteratur, annet faglig påfyll, skjønnlitteratur, mediebildet og personlige opplevelser. Det er uendelige faktorer som er med på å forme dette produktet og som gjør at det er et unikt produkt i en sosialkonstruksjonistisk betydning.

4. ANALYSE OG DRØFTING AV GT-KATEGORIER

Dette kapittelet vil ha fokus på presentasjon av Grounded Theory (GT)-kategoriene jeg har kommet frem til gjennom analyseprosessen. Hver av kategoriene springer ut fra sub-kategorier som vil bli gjenstand for refleksjon. Innledningsvis vil jeg vise hvordan jeg jobbet meg frem til kategoridannelsen.

4.1 Arbeidet med utforming av kategorier

I metodekapittelet gjør jeg rede for prosessen frem til kategoriene. Jeg vil her gå litt nærmere inn på den siste fasen, fra krysskoding frem til GT-kategoriene. Slik jeg forstår Charmaz (2008), er hensikten med en kategori å samle liknende temaer eller mønstre og så navngi dette. En kategori forklarer ideer, handlinger eller prosesser som finnes i datamaterialet.

I prosessen rundt arbeidet med å organisere sub-kategoriene i kategorier, ble det en hjelp å stille meg selv spørsmålet: Hva kan dette handle om? Ved å løfte temaene opp på et høyere abstraksjonsnivå, klarte jeg lettere å se hvilke sub-kategorier som kunne organiseres sammen til å bli en kategori. Et hjelpemiddel var å se etter substantiver i sub-kategoriene, for lettere å sette navn på kategorien. Selve utformingen av formuleringen av ordlyden ble også en prosess der formuleringen bør romme kategoriens innhold og samtidig danne utgangspunkt for en videre diskusjon og utdypning av kategorien. “...make your categories as conceptual as possible - with abstract power, general reach, analytic direction, and precise wording” (Charmaz 2006, s. 91). De tre kategoriene jeg endte opp med ble følgende:

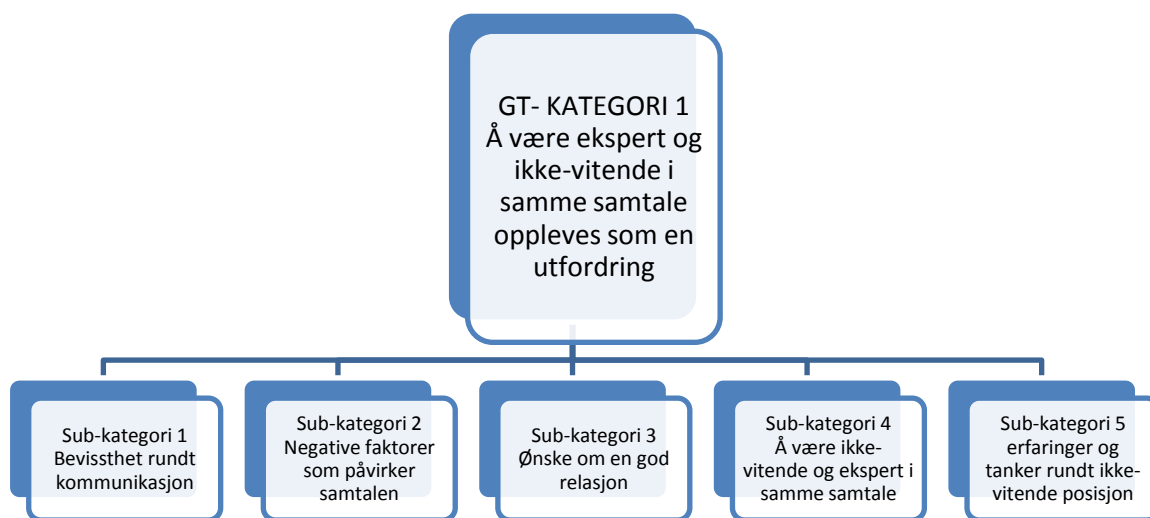
1. Å være ekspert og ikke-vitende i samme samtale oppleves som en utfordring.
2. Samarbeid med brukeren er nyttig og nødvendig for å oppnå mål
3. Rammer begrenser utfoldelse og påvirker relevant og interessant bruk av kunnskap

Igjen reflekterer jeg over at det endelige valget av ordlyden i kategorien er foreløpig siste stopp i analysemetoden som bærer preg av utallige valg i hver eneste fase. Skulle en annen person danne 3 kategorier av de 11 sub-kategoriene, ville kategoriene antagelig hatt en annen ordlyd og kanskje inneholdt ulike sub-kategorier. Slik kan de endelige kategoriene oppleves som tilfeldig, samtidig som jeg kan gå tilbake skritt for skritt og vise hvordan de har vokst frem fra dataene. Denne dobbeltheten i en grundig og etterrettelig analysemetode kombinert med uendelig mange subjektive valg underveis, understreker noe av essensen i konstruktivismen. Den ene konstruksjonen er ikke mer riktig enn en annen.

I den videre presentasjonen vil GT-kategoriene og sub-kategoriene bli illustrert. Hver av sub-kategoriene har sub-subkategorier som ikke har blitt tegnet inn i illustrasjonen av plasshensyn. Eksempelvis har kategori 1 25 sub-subkategorier. Det vises til vedlegg for en fullstendig oversikt over disse. Hver enkelt sub-subkategori vil ikke bli omtalt, men enkelte vil kunne bli trukket frem for å presisere og understreke en sub-kategori.

4.2 GT kategori 1: Å være ekspert og ikke-vitende i samme samtale oppleves som en utfordring.

Denne første kategorien har vokst frem på bakgrunn av 5 sub-kategorier. Etter en presentasjon av funnene som danner grunnlag for den enkelte sub-kategori, følger en refleksjon over sub-kategorien.



4.2.1 Sub-kategori 1: Bevissthet rundt kommunikasjon

Denne sub-kategorien har jeg delt inn i to avsnitt, verdier og kunnskap. De to avsnittene representerer ulike sider ved sub-kategorien.

Verdier

I alle intervjuene kom informantene inn på tanker de har rundt *hvordan* de snakker med brukerne og *hva* de snakker om. Alle var opptatt av betydningen verdier hadde for hvordan de snakker med brukeren.

Både Berit, Carl og Dina kommer inn på verdien av å være ærlig i kommunikasjonen. Carl legger vekt på at han skal kalle en spade for en spade og *ikke pakke inn absolutt alt* (nr.3, 438). Noen ganger må man si klart i fra hva som forventes av brukeren. Dette støttes av Berit:

... jeg må i hvert fall være ærlig på det, ikke late som det ikke er der (nr.2, 71).

Også Dina snakker om å være ærlig og knytter det til avklaring av forventinger:

... det er jo viktig å vite hvilke forventninger har jeg og hvilke forventninger har brukeren, da. Så vi ikke har helt urealistiske forventninger til hverandre (nr.4,386).

Anna er den eneste av informantene som knytter temaet kommunikasjon opp mot en metodikk. Hun viser til *Motiverende Intervju*² og et eksempel på hvordan hun tar brukeren på alvor ved bevisst å bruke oppsummering på slutten av en samtale eller starte med oppsummering fra forrige samtale i den neste samtalen. Hun viser med dette at hun har lyttet og er oppmerksom på det brukeren sier eller at hun er forberedt til den samtalen de skal starte på:

... jeg har opplevd at det har hatt en positiv effekt ved at jeg har vist at jeg husker hva vi snakket om forrige gang, vi kommer lissom litt inn på sporet hva denne relasjonen mellom NAV og personen dreier seg om (nr. 1, 69).

Jeg tenker at Anna her viser til en verdi om å ta brukeren på alvor. Hun gir brukeren en mulighet til å “tunes in” på hva de tidligere har snakket om . Det kan være en måte å nullstille samtalen på ved at de begge starter med en felles plattform eller en felles forståelse av hva de tidligere har delt og kommet frem til. Også når det gjelder kommunikasjon for å oppnå endring viser Anna til *Motiverende Intervju* der ideen er at varig endring er avhengig av ens indre motivasjon for endring:

Jeg må ta tak i hvordan hun tenker for å finne ut hvordan vi kan gjøre dette videre... hvis hun får mulighet til å snakke om hvordan hun opplevde det og hvorfor hun opplevde det som hun gjorde, så kan det også være at hun, gjennom at hun forteller selv, hun hører at her kan man oppfatte ting på forskjellige måter (nr1, 35).

² Motiverende intervju er en klientsentrert og ikke-konfronterende rådgivingsstil der den overordnede målsetningen er å motivere klienten til selv å ønske endring. MI bygger på ulike skoleretninger og tilnærminger som sosialpsykologi, kognitiv teori og humanistisk psykologi (Barth, Børtveit og Prescott 2001).

Anna viser med denne holdningen at hun har respekt for hva den andre tenker og at en eventuell endring kun kan skje i det tempoet som passer brukeren når brukeren er klar for det.

Kunnskap

Informantene snakker om begrepet kunnskap, hva kunnskap er, og hvorfor og hvordan formidle kunnskap. Informantene kom inn på dette temaet på ulike måter. Anna kom med en refleksjon:

Jeg tenker at av og til så får vi som hjelpere noen gode ideer som vi må få lov til å formidle. Vi sitter jo med kunnskap som de ikke har. Så har det jo noe med hvordan vi formidler de kunnskapene og de ideene (nr.1, 143).

Annas refleksjon kom i en sammenheng der vi snakket om ikke-vitende posisjon. En posisjon hun opplevde og karakteriserte som veldig passiv der det ikke var rom for at terapeuten skulle komme med egne tanker. Anna sier noe om at hun tror på en mellomting mellom om å være tilbakelent og undrende og det å komme med relevant kunnskap. Dette synet finner jeg igjen hos Carl også. Og han er enda mer eksplisitt i forhold til synet på å formidle kunnskap:

...en må jo på en måte tørre å tenke som veileder at vi har ulike kunnskaper som den personen som kommer har bruk for, og det er jo det som gjør at vi kan hjelpe videre (nr. 3, 356).

Her oppfatter jeg Carl dit hen at han tar til orde for at det er en fordel at veilederen bruker den kunnskapen han har. At det er en forutsetning for å kunne være til nytte for brukeren. Også Dina ser nytten av å formidle kunnskap til brukeren. Hennes eksempel på dette er fra en situasjon der hun opplevde at brukeren ikke hadde innsikt i hva som skulle til for å starte en egen bedrift. Dina prøvde å snakke med henne om hvor krevende det kunne være å starte noe på egenhånd uten at hun opplevde at brukeren tok dette til seg. Dina valgte derfor å ta brukeren på alvor og søkte henne inn på et etableringskurs. Ved å la brukeren få innsikt i hva hennes planer forutsatte og krevde, resulterte det i at brukeren tok en annen retning. Ved å gi brukeren mulighet til å få kunnskap, ga hun også brukeren mulighet til å ta et selvstendig valg på bakgrunn av relevant informasjon.

Berit snakker om kunnskap på en litt annen måte. Hun opplever at hun på en måte inntar mer og mer en ekspertrolle på bakgrunn av erfaringer hun tidligere har gjort seg. Hun illustrerer dette ved å vise til flere eksempler blant annet en situasjon der en 6 barns mor med somalisk opprinnelse ønsker å jobbe i barnehage. Berit har jobbet med flere mødre som har mange barn

og som ønsker å jobbe i barnehage. Hun stiller spørsmålstegn ved om de orker å jobbe med andres barn hele dagen for så å skulle hjem til 5-6 barn etterpå:

....for jeg har opplevd at de har vært i barnehage en stund(...). Så angrrer de etter noen måneder (nr.2, 130).

Hun bruker sine erfaringer som bakgrunn når hun går noen runder med den enkelte for å utforske bakgrunnen for ønsket.

Refleksjoner rundt sub-kategori 1: bevissthet rundt kommunikasjon

Informantene er opptatt av grunnleggende verdier som respekt og mot til å være ærlig. Disse verdiene får betydning for *hvordan* veilederne kommuniserer med brukeren, men også for *hva* som blir kommunisert. Det er mange måter å vise respekt på, blant annet mener Carl at vi viser respekt overfor brukeren ved å bruke den kunnskapen vi sitter med. Han tenker at det blant annet er manglende kunnskap som har bidratt til at brukeren har kommet i denne hjelpesøkende situasjonen. Veileders kunnskap kan bidra til at brukeren blir styrket og klarer å komme seg videre. Jeg tenker at det Carl her snakker om, sammenfaller med tanken om Empowerment slik Talseth (1997) omtaler begrepet: prosessen for å styrke og aktivisere brukerens evne til å tilfredsstille egne behov, løse egne problemer og skaffe seg nødvendige ressurser for å kunne ta kontroll over eget liv (i følge Repstad 2004, s. 62). Veilederen har kunnskaper og erfaringer om arbeidsmarkedet og prosesser knyttet til det å få en jobb som kan være nyttig for brukeren. Jeg mener likevel at utgangspunktet for samtalen kan være at de sammen utforsker hva brukeren tidligere har erfart, hvilken kunnskap dette har gitt brukeren og om brukeren har behov for ny informasjon om arbeidsmarkedsprosesser fra veileder. Et slikt syn støttes av Anna i eksemplet der jenta får fortelle om opplevelsen av sin erfaring. Gjennom at jenta får høre seg selv snakke og åpne opp for refleksjon, håper hun å kunne åpne opp for flere perspektiver av den aktuelle hendelsen. Da er det ikke nødvendigvis ny kunnskap som skal til for at brukeren skal kunne ta kontroll over eget liv. Det kan hende at brukeren ved å utforske sine ressurser sammen med veileder klarer å få øye på sin egen kompetanse som igjen kan øke troen på at han vil klare seg (Anderson 2003).

En måte å vise brukeren respekt på, er å overføre nødvendig kunnskap. Et eksempel ser vi der Dina velger å ta brukens drøm på alvor ved å sende henne på kurs slik at hun fikk nødvendig kunnskap. Slik bidro Dina til å øke brukerens evne til å kunne foreta et selvstendig valg. Brukeren kan også dra nytte av veileders kunnskap indirekte. På bakgrunn av sin erfaring er Berit ekstra oppmerksom på å utforske brukerens motivasjon for å jobbe i barnehage. Ved å

rette ekstra fokus mot dette, kan hun bidra til at brukeren ikke starter i en praksis som viser seg ikke å være det rette. Slik minsker muligheten for at brukeren opplever nok en nederlagsfølelse.

Slik jeg forstår Minuchin (1996) støtter han informantenes idé om at de besitter kunnskap som kan være nyttig for brukerne. Det kan gjelde kunnskap om psykologiske forandringsprosesser, og metoder som indirekte er med på å påvirke *hvordan* de velger å kommunisere med brukerne. Men også konkret kunnskap, for eksempel om hvordan en jobbsøknad kan skrives eller hvordan oppføre seg på et intervju, kan være nyttig. Ved å videreformidle sin kunnskap, er de med på øke brukernes makt over sin egen situasjon.

4.2.2 Sub-kategori 2: Negative faktorer som påvirker samtalen

Jeg har valgt å lage en sub-kategori som heter *negative faktorer som påvirker samtalen*, fordi Berit hadde noen refleksjoner rundt dette som jeg synes er viktige å få frem. Flere av de andre informantene kom inn på noe av det samme, men jeg valgte å kategorisere dem inn under andre kategorier. Berit kommer flere ganger inn på hva tidspress har å si for relasjonen. Hun har erfart at stress gjør samarbeid vanskeligere og påvirker måten man ser brukeren på. Hennes tidligere erfaring som sosialkonsulent før hun ble veileder i KVP gjør at hun sammenligner rammenes betydning i denne sammenhengen. Særlig kommer hun inn på hvordan tidspress påvirker i hvilken grad hun klarer å se hele mennesket:

Du kan være så sint eller forutinntatt, og så har du dem ved siden av deg så er det jo nesten alltid noe ...bra med alle liksom, og jeg føler at jeg har mer tid til å se det på KVP enn på sosialkontoret (nr. 2, 214).

Berit viser til et annet eksempel der hennes stress og tidspress gjør henne forutinntatt overfor en bruker som hun tidligere har erfart kommer ofte innom og er ganske krevende:

Jeg var så stressa, så jeg var lissom sint på forhånd ... “Jeg lurte på om vi kan få være med en tur inn på kontoret ditt, vi vil gjerne snakke med deg”, sier han. Så sier jeg, vet du hva, men dessverre, det har jeg ikke tid til nå for jeg sitter og regner ut lønningene og timelistene deres, så det kan jeg ikke. Så sier han: å nei, for du skjønner, vi hadde en flaske vin vi ville overrekke deg i gave (nr. 2, 201).

Refleksjon over sub-kategori 2: negative faktorer som påvirker samtalen

Berit uttrykker et ønske om ikke å være forutinntatt i møte med brukeren: *Jeg fikk veldig dårlig samvittighet da* (nr. 2, 205). Hun kommer med flere eksempler rundt det å være

forutinntatt der hun opplever at hun må endre oppfattelse eller *forstå mer av det*, som hun sier. Og gjennom måten hun snakker om å være forutinntatt på, oppfatter jeg at hun ønsker å klare å møte den enkelte åpent og uten å tillegge den enkelte dårlige hensikter. Hun viser ydmykhet rundt sin egen viten (Bagge 2007). Hun får opplysninger som fører til at hennes forståelse utvides. *Jeg må være mer forsiktig med å tro* (nr. 2,210). Her kan vi se en likhet med hva Anderson tenker rundt hva forståelse er: ”At forstå er å forstå på en annen måte” (Anderson 2003: 69).

Hennes stressfølelse er med på å hindre henne i møte brukeren slik hun skulle ønske hun kunne. Hendelsen satt inn i konteksten, gjør hennes reaksjon fullt forståelig: hun har en tidsfrist for å bli ferdig med en oppgave som har stor betydning for alle hennes brukere, nemlig utbetaling av lønn, og hun blir avbrutt av en bruker som hun ofte opplever maser. Det er to ulike hensyn hun veier opp mot hverandre. Rekker hun ikke det hun holder på med, får det store konsekvenser for mange, *de fjerne andre* (Aadland 2000). Likevel er hun opptatt av at hun “burde” ha møtt brukeren annerledes, *den nære*. Hun står i et etisk dilemma (ibid). I følge Gergen (1994) danner konteksten grunnlag for mening (I følge Anderson 2003, s. 69). Den konteksten som Berit opplever i øyeblikket, danner grunnlaget for den forforståelsen hun møter brukeren med. Det er altså denne forståelsen hun har tilgjengelig, men gjennom å snakke med brukeren samskaper de og forhandler ny mening (Lundby 1998).

Hun kommer med dette eksemplet for å illustrere hvordan rammene påvirker de enkelte møtene. Særlig trekker hun frem tidspress som en faktor som påvirker muligheten for å nullstille seg før samtale. Hun sammenligner nåværende arbeidsplass med tiden da hun jobbet som sosialkonsulent på sosialkontoret, der hver enkelt hadde mange flere klienter og dermed mindre tid til hver enkelt. (...) *så er det jo nesten alltid noe bra med alle liksom, føler jeg, og jeg føler at jeg har mer tid til å se det i KVP enn på sosialkontoret* (nr.2, 214). Hun har altså en erfaring med at tidspress har negativ innvirkning på relasjonen. Men selv om hun opplever at hun som veileder i KVP har bedre tid til å se hele mennesket, er heller ikke her rammene alltid optimale.

Jeg tenker at hun ved dette illustrerer hvordan mange fagfolk “er på strekk”: de ønsker å opprettholde en standard og er reflekterte rundt hva som kjennetegner en god relasjon og dialog. Samtidig har de store ansvarsoppgaver. Manglende tid og ressurser påvirker altså muligheten for å følge opp brukerne så godt og tett som man skulle ønske. Dette samsvarer med Legard, Schafft og Spjelkaviks (2009) funn i forbindelse med hva som er videre

utfordringer i KVP. Og hva gjør det med den enkelte veileder å stå i en slik situasjon over tid? Dette blir nærmere omtalt under sub-kategorien: *Å være ikke-vitende og ekspert i samme samtale.*

4.2.3 Sub-kategori 3: Ønske om en god relasjon

Berit, Carl og Dina gjorde seg en del tanker om relasjonen mellom bruker og veileder. De var inne på temaer som nærhet og distanse til brukeren, hva de mente kjennetegner en god relasjon, men også hvordan de ønsket å fremtre og hvordan de tror de fremtrer.

Carl kom med sin definisjon av hvordan relasjonen til brukeren helst bør være. Det som kjennetegner en god relasjon er:

der dialogen er åpen og kommunikasjonen er god og at vi på en måte har et avklart forhold om hvorfor vi har kontakt, at vi har definerte roller (nr. 3, 470).

Carl utdyper ikke nærmere hva han legger i *åpen og god kommunikasjon*. Berit, derimot, sier noe om hvordan hun ønsker å kommunisere med brukeren og viser til hva hun lærte på en coaching-utdanning hun har tatt:

Jeg prøver å minne meg selv på å ikke gi for mye råd for eksempel, men heller spørre hva har du tenkt, hva tror du vil skje. I stedet for at de legger frem et problem også skal du lissom finne løsningen (nr. 2, 31).

I tillegg til hvordan kommunikasjonen foregår, er både Carl og Dina inne på temaet nærhet og distanse i relasjonen:

Dina: *Jeg tenker det at man skal ikke være for kameratslig heller. Det skal være litt sånn avstand samtidig som man skal være hyggelig og imøtekommende (nr. 4, 360).*

Carl: *Jeg ønsker å ha en god tone, men det må ikke bli sånn at vi blir kompis heller (nr. 3, 468).*

Vektleggingen av relasjonens betydning som informantene her trekker frem, støttes av Wampolds (2001) forskning om hvilken betydning relasjonen mellom terapeut og klient kan ha for resultatet av terapien (I følge Jensen 2006, s. 99). Et avklart forhold og definerte roller som tydeliggjør hvor grensen for *hyggelig adferd* går, er faktorer som påvirker samarbeidet, og er en forutsetning for en god relasjon. Å reflektere rundt dette punktet uten å komme inn på maktperspektivet, er vanskelig. Den kontekstuelle maktens innvirkning på relasjoner vil bli presentert senere under en egen sub-kategori i forbindelse med GT-kategori 2.

4.2.4 Sub-kategori 4: Å være ikke-vitende og ekspert i samme samtale

Presentasjonen av denne sub-kategorien starter med sub-subkategorien som også er kalt *å være ikke-vitende og ekspert i samme samtale*. Etter refleksjon rundt denne sub-subkategorien, fortsetter jeg med sub-subkategorien *veileder føler ubehag ved å være ekspert*.

Det kan synes som det å være veileder ofte er en krevende balansegang mellom å stille seg åpen og undrende og det å være en kontrollør eller pådriver. Under denne sub-kategorien vektlegges særlig problemstillinger eller utfordringer spesielt knyttet til dette motsetningsforholdet.

Berit er den som tydeligst setter ord på rollen man har som veileder i KVP:

...det er vel det som gjør at vi ikke er helt likeverdige og. At vi på den ene måten kan stille dem spørsmål og lytte og prøve å møte dem på det de vil, mens andre ganger så må vi jo sette foten ned. At vi lissom tar en avgjørelse da (nr. 2, 104).

Selv om Berit ikke kjenner til begrepet *ikke-vitende posisjon*, er hun her inne på noe som minner om den posisjonen, ved å være opptatt av å utforske brukers perspektiv. Samtidig sier hun også at den posisjonen bare fungerer inn til et visst punkt før hun ser behovet for å tre inn i en ekspertrolle. Dette er noe alle informantene støtter. *Den ikke-vitende holdningen* blir særlig utfordret i møte med brukernes urealistiske forventninger til hva slags jobb de kan få, eller hva de passer til å gjøre på bakgrunn av kvalifikasjoner og erfaring.

Carl: En møter jo mange personer som gjerne har et stort ønske om å få komme seg videre, men de ser ikke alltid sine egne begrensninger, da synes jeg det er vanskelig balansegang mellom hvor mye en skal realitetsorientere eller jobbe på lag med dem (nr.3, 78-80).

Når brukerne i tillegg til å ha urealistiske forventninger også har erfaring med å ha prøvd ulike tiltak og gått på mange nederlag, blir veiledere virkelig utfordret:

Dina: Største utfordringen? Jo det er jo egentlig å motivere folk som har prøvd veldig mye og som føler seg utnyttet. Når de kommer er bestillingen jobb (nr.4, 194).

Refleksjon over Sub- subkategori 3: å være ikke-vitende og ekspert i samme samtale

Informantene møter mange brukere som ønsker å komme ut i jobb og bli selvhjulpne. Samtidig er brukerne i et kvalifiseringsprogram fordi det anses som nødvendig med tett og koordinert bistand “for å styrke vedkommendes mulighet for deltagelse i arbeidslivet” (sosialtjenesteloven 2009, §29 b). I den videre refleksjonen tar jeg utgangspunkt i

informantenes relasjoner til de brukerne som er *motivert* for å komme ut i jobb. Det kan nok være enkelte brukere som er deltagere i KVP hovedsakelig ut fra et krav fra NAV om aktivitet.

Veilederne har opparbeidet seg en kompetanse gjennom utdanninger og erfaringer med brukere i liknende situasjoner. Deres viten, tidligere erfaringer og fordommer utgjør deres forforståelse (Bagge 2007). Slik jeg forstår Bagge er et viktig prinsipp for en *ikke-vitende posisjon* at terapeuten forsøker å legge til side sin forforståelse i møte med brukeren ved å forsøke å stole på at klientens tilnærming til løsninger vil komme underveis og slik prøve å unngå at egen forforståelse får innflytelse. Samtidig kan terapeuten være aktiv men ikke styrende i denne prosessen der de gjensidig påvirker hverandre (ibid). Men hvordan vil en slik tilnærming fungere i en målrettet relasjon som den vi finner i en KVP-kontekst?

Bagge viser til *overraskelsen* som en “del av kraften i en ikke-vitende posisjon” (Bagge 2007, s. 113), den overraskelsen det er å møte en *ikke-vitende holdning* hos en veileder. Det kan være spesielt overraskende å komme til en som representerer et system som har makt over virkemidlene, og har en forventning om, eller erfaring med, at denne skal gi løsningen på ens problem. I stedet er veilederen opptatt av hva brukeren tenker og mener. Det kan igjen åpne opp for at en *nysgjerrighet* og interesse for å utforske seg selv finner sted i større grad. Ved å bli møtt av en *ikke-vitende holdning* slipper også brukeren å være bekymret for og opptatt av om veilederen forstår eller ikke (ibid). Samtidig kan det tenkes at overraskelsen utgjør en for stor forskjell fra slik brukeren vanligvis har blitt møtt. Har han vært i kontakt med hjelpeapparatet i lang tid, kan han ha blitt sosialisert inn i en klientrolle der han har blitt vant til å innrette seg etter hva hjelperne har forventet av ham. Å bli etterspurt egne meninger og ønsker kan da oppleves som en stor utfordring (Aamodt mfl. 2011). Skal vår tilnærming til brukeren være begrunnet i hva som er best for ham for vi si det med Kierkegaard (1948): “først og fremst må vi passe på å finne ham der hvor han er og begynne der” (I følge Aamodt mfl. 2011, s. 174).

På den annen siden kan en spørre seg om det er hensiktsmessig at veilederen er *ikke-vitende* når det gjelder det jeg vil kalle virkemidlene: hva som finnes av konkrete, praktiske og økonomiske rammer og tiltak som kan gjøre veien inn i en jobb mulig for dem som har ulike utfordringer. Virkemidlene representerer en jungel av muligheter som krever kunnskap og kompetanse for å kunne nyttiggjøre seg dem. I tillegg vil brukeren ofte være avhengig av NAVs kontakter og godkjenning av den enkelte arbeidsgiver eller tiltaksarrangør for å få

innpass. Dette er forhold som en bruker ikke kan komme frem til gjennom refleksjon og samskapning. Det krever opplæring, opplysning og veiledning. Kunnskap om virkemidlene er en ekspertise som veilederen besitter og som på ett eller annet tidspunkt vil være nyttig for brukeren. I tilfeller der bruker og veileder sammen har blitt enige om en felles forståelse av situasjonen og målene, og bruker etterspør konkrete råd, vil ikke dette være noe dilemma. Også Anderson (2003) sier hun kan gi råd der en pasient etterspør dette. Hennes utgangspunkt er likevel at hun ikke oppgir sin videre nysgjerrighet på den andre. Utfordringen kommer gjerne der veileder opplever brukerens forventninger til egen kompetanse eller til muligheten som finnes innenfor rammene, som urealistiske. Et utgangspunkt kan være å stille seg spørsmål om de begge har samme forståelse av rammene. Selv om rammer og forventninger er avklart tidligere i prosessen, kan det tenkes at dette temaet bør være gjenstand for felles refleksjon gjennom hele samarbeidet. Det kan være at forståelsen endrer seg underveis i prosessen og at brukeren på bakgrunn av sin utvidete forståelse, også forstår forutsetningene annerledes enn hva han gjorde da de ble presentert i oppstarten av samarbeidet. Ved å bringe inn rammer og forventninger i samtalen igjen, kan brukeren få en anledning til se hvilken videre vei som er realistisk for vedkommende. Her får brukeren igjen en ny mulighet til å etterspørre veilederes kompetanse om virkemidlene.

Veileder føler ubehag ved å være "ekspert"

Å være ekspert betyr her å sette foten ned for brukerens ønske. Det kan gjelde forhold som arbeidstider og fravær eller type tiltak. Berit er opptatt av at veileder må stille krav til bruker:

Og så har vi klienter som blir gående i evighet, at de aldri kommer seg ut fordi vi ikke stiller noen krav (nr. 2, 169). "Det stilles jo krav i arbeidslivet, ... å forberede dem litt på det... Ikke gjøre dem en bjørnetjeneste (nr. 2, 159 og 167).

Dette støttes også av Carl og Dina.

Carl: *Men det kan jo hende at det er positivt og, for det setter jo i gang prosesser (nr.3, 100).*

Samtidig som Berit tenker at det kan være riktig å stille krav og sette foten ned, opplever hun det ubehagelig og *ikke-faglig*:

...vi har lært veldig mye om empati og man kan få litt dårlig samvittighet om man er for tydelig eller for streng eller bestemt eller sånn (nr. 2, 324).

Refleksjon over sub- subkategorien : veileder føler ubehag ved å være ekspert

Carl bruker begrepet *realitetsorientering* flere ganger i betydningen å gå på tvers av det brukeren ønsker å gjøre, fordi han er uenig med brukeren om hva som er et realistisk mål på bakgrunn av brukerens erfaringer og ressurser. Både Dina og Carl har hatt erfaringer med at en konfrontasjon eller en realitetsorientering kan være fruktbart og sette i gang prosesser hos brukeren som fører ham videre i riktig retning. Slik blir brukeren presset til å gjøre noe som han egentlig ikke ønsker, men som han etter hvert gir uttrykk for oppleves som positivt. Sett ut fra et *ikke-vitende perspektiv*, vil en slik intervensjon ta utgangspunkt i veilederen som en ekspert som vet hva som er best for den andre.

Berit, Dina og Carl har ulike opplevelse rundt det å sette grenser og stå i konfliktfylte situasjoner. Berit, med bevisst forankring i det hun opplever som faglig riktig, opplever at NAVs rammer krever handling som ikke samsvarer med det som oppleves som faglig riktig. Samtidig ser hun hensikten med å stille krav til brukeren. Dina liker heller ikke å sette foten ned, mens Carl sier at han gjør det om han må.

Som nevnt over, kan det å realitetsorientere eller *sette foten ned* forstås som en eksperthandling. Veilederen bestemmer hva som vil være mest nyttig for brukeren. Slik kan det synes som om NAV krever at veilederne inntar en ekspertposisjon hvis ikke brukeren samarbeider slik NAVs rammer legger opp til. I hvert fall opplever informantene at de premissene de jobber under, krever at de oppnår resultater med brukerne, og det innebærer at de må *sette foten ned* av og til. Og både Dina og Berit sier noe om at de opplever det ubehagelig. De har lært om hvor viktig det er å vise empati på Sosialhøyskolen, og nå opplever de at det ikke er tilstrekkelig å vise empati for å få til endring. De opplever sågar at de må gjøre det de oppfatter som motstridende til empati, nemlig å gå mot brukerens egne ønsker. I denne forbindelsen kan det være interessant å stille seg spørsmål om hvordan det er å jobbe på kant av egne verdier, idealer og kunnskaper (Jfr. 4.2.2). Skau (2003) mener en slik frustrasjon kan være en sterkt medvirkende årsak til utbrenthet. Bjørvik og Haukedal (2001) kaller det *frustrasjon* når vi opplever blokkering av behov eller manglende oppfyllelse av våre verdier. Opplevs frustrasjonen sterkt nok, er den primære følelses kvaliteten vanligvis *angst*. Det er ulike strategier for å hankses med denne angsten. Å forsøke å overvinne hindringer eller finne et erstatningsmål er de mest konstruktive strategiene. Men man kan også reagere med psykologiske forsvarsmekanismer. En slik forsvarsmekanisme kan være *fiksering*, som viser til det å gjøre mer av det samme på tross av at det ikke gir de ønskede resultatene. Det skjer en innskrenkning av handlingsrepertoaret (ibid). Kan vi tolke dette dit hen at hvis vi blir

tilstrekkelig frustrert eller slitne, påvirker det vår måte å forholde oss til andre på? Kan innskrenkingen av handlingsrepertoar føre til at vi ikke er “villige til å ta dennes meninger til ettertanke eller diskusjon; vi ser på Den Andre som et kasus” (Skjervheim i Blichfeldt 2008, s. 271)? Gitt at denne slutningen stemmer, betyr det da at en *ikke-vitende holdning* er et overskuddsfenomen eller krever rammer som er romslige nok til at den enkelte får jobbe etter egne verdier?

Ubehaget Dina og Berit opplever, kan også forstås ut fra det etiske perspektivet og begrepene de *nære og fjerne andre* (Aadland 2000). Det kan synes som deres fokus er på den *nære relasjonen* der det etiske grunnlag for handling støtter seg til omsorgsetikken som vektlegger nærhet, empati og omsorg (ibid). Når konteksten ikke gir rom for å handle etter disse prinsippene, kan de sitte igjen med en opplevelse av å handle uetisk. Som en hjelp til å utvide sine perspektiv, kan det være nyttig å analysere situasjonen ut fra andre etiske teorier. Pliktetikk og diskursetikk er etiske teorier som særlig legger vekt på den *fjerne relasjonen*. I følge pliktetikken plikter man seg til “å handle etter dei allemenne reglane og prinsippa som gjeld for denne og alle tilsvarende situasjonar” (Aadland 2000, s. 53). Diskursetikken legger vekt på å handle i samsvar med de mest overbevisende argumentene som fellesskapet har kommet frem til gjennom dialog (ibid). Ved å se den *nære relasjonen* i sammenheng med et videre perspektiv, der konteksten i NAV også kan forstås ut fra hensynet til fellesskapet, de *fjerne andre*, kan det bli rom for å se sin praksis som en etisk god handling.

4.2.5 Sub-kategori 5: Erfaringer og tanker rundt en ikke-vitende posisjon

Presentasjonen av denne sub-kategorien blir todelt. Den første delen tar for seg sub-subkategorien: *å bryne seg på andres tanker*. Den påfølgende delen ser fire ulike sub-subkategorier under ett.

Anna var den eneste av informantene som hadde hørt om begrepet *ikke-vitende posisjon*. Denne sub-kategorien er derfor preget av tanker og erfaringer hun har gjort seg om posisjonen.

Bryne seg på andres tanker

Anna definerer sin forståelse av en *ikke-vitende posisjon* slik:

det går på at terapeuten ikke ser på seg selv som den allvitende, at man ikke skal fortelle klienten hva man mener eller tenker (nr.1, 117).

Hun har selv opplevd en veileder som praktiserte denne posisjonen:

hun var liksom bare interessert i hva jeg tenkte om det hele tiden, mens jeg var jo ute etter ett eller annet fra den veilederen som gjorde at jeg kanskje kunne begynne å tenke litt annerledes. Jeg visste jo hva jeg hadde oppe i hue (nr.1, 75).

På bakgrunn av hennes egen erfaring med denne veilederen og hennes teoretiske forståelse av begrepet, reflekterer hun rundt en konkret situasjon med en bruker som opplevde at arbeidsplassen ikke var fornøyd med henne. Anna hadde fått en helt annen forståelse av arbeidsgiverens budskap:

Hvis jeg bare jatter med, så ville jeg jo støtte henne i at de ikke er fornøyd med henne. Det er jo ikke noe fruktbart. Man kan ha behov for å bryne seg litt med andres tanker (nr.1, 131).

Anna tenker imidlertid at *ikke-vitende posisjon* kan være en god måte å snakke med personer som er veldig usikre på seg selv:

Men klart, det forutsetter kanskje et ganske likeverdig forhold. I forhold til en usikker person så kan kanskje en ikke-vitende posisjon eller mye speilinger være viktigere for at ikke personen skal bli overkjørt (nr.1, 79).

For Anna rommer ikke begrepet mulighet for det å terapeuten kan komme med noe av sitt eget. Når vi i intervjuet fjerner oss fra selve begrepet og Anna sier noe om hva som kjennetegner gode samtaler, opplever jeg at hun nærmer seg en *ikke-vitende posisjon* slik jeg forstår det:

altså i utgangspunktet skal man prøve å få personen til å tenke selv og selv komme med svarene, selv finne løsningene, men at man også må være lydhør for at man kan bringe inn noe nytt hvis man ser at det passer i samtalen (nr.1, 127).

Hun tror terapeuten eller veilederen har kunnskaper både om utenforliggende forhold, og at tanker hun gjør underveis kan være nyttig for brukeren. Dette kan minne om Minuchins kritikk av posisjonen, tidligere nevnt i teorikapittelet: "Hvad der bevarer den ærlige terapeuts ydmyghed er ikke erkjennelsen af, at sandheten er uerkennelig, men at den er delvis" (Minuschin 1996, s. 57). Anna stiller seg således spørrende til hele grunnholdningen innen teorien til *ikke-vitende posisjon*:

...selve grunnholdningen i det, at du vet best om livet ditt og hvordan du skal leve det, at jeg ikke vet mer om deg enn du gjør sjøl, er idealistisk sett veldig høyverdig. Jeg tror ikke vi mennesker er sånn, og derfor blir det for meg litt uærlig (nr.1,127).

Refleksjon rundt Sub-subkategorien: bryne seg på andres tanker

Anna forstår *ikke-vitende posisjon* slik at veilederen ikke skal bringe inn noe nytt i forhold til hva brukeren er opptatt av. Sett i sammenheng med egne erfaringer der hun opplever det nyttig å få bryne seg mot andres tanker, gir det mening at hun er kritisk til posisjonen slik hun forstår den. Hun legger imidlertid inn et lite “men” i de tilfeller der brukeren er veldig usikker på seg selv og står i fare for å bli overkjørt. Da kan en samtale som bærer preg av undrende spørsmål være en måte å ivareta og støtte brukeren. Jeg mener imidlertid at det er lite hensiktsmessig å drøfte temaet på bakgrunn av Annas forståelse, fordi jeg oppfatter at premissene ikke er de samme som de Anderson (2003) legger til grunn. Samtidig synes jeg spørsmålstegnet Anna stiller ved selve grunnholdningen, at den enkelte er ekspert på eget liv, er interessant.

Bevisst på egen forforståelse

De fire sub-sub kategoriene *objektivitet, ulik forståelse av virkeligheten, ambivalent til ikke-vitende posisjon* og *forstå for fort* handler alle om vår forforståelse. Forforståelsen kan bidra til forhastede konklusjoner, men den handler også om bevisst viten og kunnskap vi kan oppleve som nyttig.

Alle informantene viser til situasjoner der de tenker at det er viktig å se saken fra flere sider. De reflekterer over eksemplene og viser at de er bevisst på at de ikke må forstå for fort. Berit ser tilbake på situasjoner der hun opplevde at hennes forforståelse er preget måten hun oppfattet situasjonen på, og reflekterer over dette:

...jeg kan av og til dømme litt på forhånd at da blir det sikkert sånn, fordi den personen gjorde det den gangen. Også er det kanskje ikke sånn neste gang (nr.2, 208).

Berit tenker at hun heller kan prøve å stille seg mer *ikke-vitende* til årsak:

...kanskje prøvd å spørre litt mer, hva er det som gjør at du ikke kommer på timeavtalene vi kaller deg inn til, og er det noe som gjør det vanskelig å levere den dokumentasjonen (nr.2,235).

Nedenfor tydeliggjør Anna det hun i avsnittet over tenker er negativt med en *ikke-vitende posisjon*. Hun ser verdien av å bringe inn noe hun mener er bra for brukeren. Men for å få

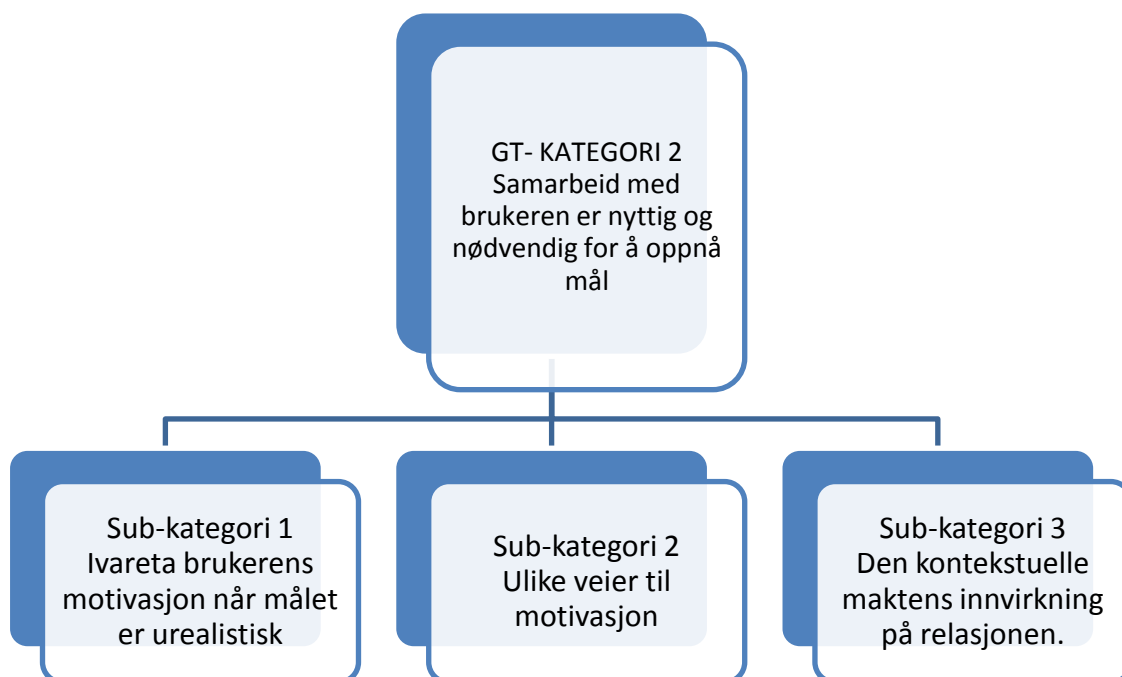
tilgang til brukeren må hun stille seg nysgjerrig til hvordan brukeren tenker. Og i denne prosessen prøver hun å ta brukerens perspektiv for å prøve å forstå brukeren og kanskje finne en annen inngangsport:

Da må jeg prøve å forstå hvorfor hun ikke hører det sånn. Men jeg mener fortsatt at det er min opplevelse som er riktigere ut fra hva avsender mente enn det hun tror. Og jeg ser egentlig ikke at det skal være noe mål for meg å overbevises om at de egentlig ikke liker henne. Som er hennes opplevelse av det (nr.1,37).

Refleksjon over egen for forståelse

Refleksjonen under sub-subkategorien *negative faktorer som påvirker samtalen* handlet til dels om det å forstå for fort. Jeg ønsker i denne refleksjonen å foreta et kort stopp ved Annas siste sitat der det kan virke som hun inntar en *ikke-vitende holdning* overfor hvordan brukeren har opplevd situasjonen. Men slik jeg forstår eksempelet i lys av konteksten det ble fortalt i, tenker jeg at hun bruker *ikke-vitende posisjon* som en strategi for å oppnå innsikt i hvordan brukeren tenker, for så å kunne intervenere. Anna har ideer om hva som er best for brukeren å mene og hvordan problemet best kan løses. Det kan virke som hun ikke viser en genuin nysgjerrighet overfor brukerens forståelse, og stiller seg ikke åpen for hvilken ny forståelse brukeren vil komme frem til. En slik holdning støtter et syn på veilederen som en med teknisk ekspertise til å utføre en slik redigering, og at det finnes én historie av betydning (Anderson 2003). Innenfor sosialkonstruksjonismen er veilederens rolle heller å fremme dialog der målet er klientens mulighet for å oppnå forståelse, finne nye fortellinger og følelser. "...at terapeuten skaber plads for den anden uten at have forutfattede ideer og planer vedrørende klienten, problemet eller dets løsning" (ibid s. 169). Sentralt i denne prosessen er det å gi rom for både terapeutens og klientens indre dialog parallelt med den ytre dialogen som finner sted. Slik vil veilederens tanker og meninger utgjøre en del av de mange stemmene som kommer frem (ibid). Det kan sette veileder i en fri og åpen posisjon der hun slipper å forholde seg til en skult agenda. Ved at veilederen reflekterer åpent rundt sin indre dialog, kan brukeren lettere stole på at veilederen ikke holder noe skult for vedkommende.

4.3 GT-kategori 2: Samarbeid med brukeren er nyttig og nødvendig for å oppnå mål



I kraft av å være ansatt i NAV, besitter veileder mye makt som blant annet kommer til uttrykk gjennom kontekstmarkører på NAV-kontoret men også gjennom det Watzlawick kaller digital og analog kommunikasjon (Watzlawick et al. 1967). Både hva veileder sier, og hvordan dette blir sagt, kan reflektere makt og danner utgangspunktet for relasjonen. Videre har veileder makt over økonomisk bistand og virkemidler i forhold til KVP- prosessen. Ut fra et slikt utgangspunkt kan relasjonen beskrives som en komplimentær relasjon ved at rollene er ulike. Samtidig er veilederen avhengig av at brukeren er motivert for å endre sin situasjon. Slik er de altså gjensidig avhengig av hverandre for å opprettholde denne relasjonen (ibid).

4.3.1 Sub-kategori 1: ivareta brukerens motivasjon når målet er urealistisk

Alle informantene har erfaring med brukere som har litt urealistiske forventinger til hva slags jobb de kan få, sett i forhold til hvilke kvalifikasjoner og erfaringer de har. Da blir utfordringen å la *drømmen bli stående, men at du for øyeblikket ikke er helt der* (nr.3,132), som Carl sier det.

Når Dina tenker at de drømmene en bruker har ikke er helt realistiske, så prøver hun:

..å stille en del spørsmål rundt hva årsaken er til at du har lyst til det? Da prøver vi å si noe om hvor trengs det arbeidskraft hen på arbeidsmarkedet (nr.4, 127).

Både Berit, Carl og Dina opplever ekstra utfordringer i sammenheng med urealistiske forventninger når de jobber med brukere som har kommet til Norge i voksen alder. Det gjelder forventninger både til hva slags type jobb de sikter mot, men også hva og hvordan veilederne skal bidra til dette. Særlig opplever de manglende selvinnsikt når det gjelder språkutfordringer. Berit:

Det jeg ser er at særlig utfordring er språket... Det vanskeliggjør jo arbeidet. Noen tror at de kan bedre norsk enn de gjør (nr.4, 148 og 152).

Det kan være utfordringer som oppstår fordi brukerne ikke er kjent med de norske reglene, men også hvordan de forholder seg til norsk kultur på arbeidsplassen med mindre styring fra leder og større krav til selvstendig arbeid enn det mange er vant til, kan være utfordrende. Erfaring fra mer autoritetspregede kulturer kan også gjenspeiles i relasjonen til veileder.

Dina: *Jeg ser en del ikke-etnisk norske som litt mere legger det over på meg – jeg gjør som du vil, at du får bestemme, lissom (nr.4,178).*

Carl forholder seg til en slik holdning omtrent på samme måte som Dina:

...jeg prøver vel egentlig å spille ballen litt tilbake. De må ta sin del av ansvaret, og jobben må gjøres av dem (nr. 3, 169).

Refleksjon over sub-kategorien: Ivareta motivasjon når målet er urealistisk

I forbindelse med temaet motivasjon hos brukerne, sier informantene at de møter brukere som har en *forventning* til, *drøm* om eller et *ønske* om å få en jobb. *Motivasjon* brukes ofte synonymt med ord som *entusiasme* eller *et ønske om å prestere noe*. En vanlig definisjon på motivasjon innen psykologien er “psykologiske prosesser som igangsetter, regulerer og opprettholder atferd” (Bjørvik og Haukedal 2001, s.101). Som definisjonen peker på, omfatter motivasjon altså tre ulike prosesser: Utgangspunktet for aktivisering eller igangsetting er opplevelsen av utilfredsstilte behov. Brukeren opplever at han mangler noe i livet som han ønsker seg. I dette tilfelle ønsker brukeren en jobb som kanskje kan føre til at udekte psykiske og fysiske behov blir dekket. Dette ønske må omsettes til en vilje om å utføre en handling. Denne viljen styres av forventingen om de enkelte handlingsalternativenes konsekvenser (ibid). Dina viser til den utfordringen det er å la *drømmen bli stående, men at du for øyeblikket ikke er helt der* (nr.3, 132). Hun ser hvilken betydning eller kraft som ligger i

denne drømmen. Hvordan kan hun ivareta brukerens motivasjon eller vilje når hun på bakgrunn av sine erfaringer ser at brukerens forventninger om handlingsalternativene og deres konsekvenser er urealistiske i forhold til hvor brukeren er i dag? Jeg får et inntrykk av at Dina da prøver å stille seg i en nysgjerrig posisjon. Hun utforsker hva som ligger bak brukerens ønske om å oppnå akkurat dette målet. Hun tar utgangspunkt i brukerens ønske og pleier å si *at det kan jo godt være målet ditt men vi må ha noen delmål her også* (nr. 4, 141). Slik viser hun at hun tar brukeren på alvor ved å se på målet i et metaperspektiv, der *prosessen* frem til målet blir gjenstand for samtale fremfor realismen i målet. Samtidig tenker jeg at hun her i stor grad benytter elementer fra *ikke-vitende posisjon* ved å være nysgjerrig og utforskende, samtidig som hun er seg bevisst sin forforståelse. Hun vet noe om veien frem til målet og hva som skal til, samtidig som hun også vet noe om hvordan hun skal ivareta brukeren og hans ønske på veien. For å få innblikk i hva som ligger bak brukerens ønske, og ved hjelp av sin kunnskap om hva som trengs i arbeidslivet, har de en samtale der de sammen kan komme frem til ny forståelse av hvordan brukerens utilfredsstilte behov kan bli dekket.

Både Dina og de andre informantene opplever imidlertid at brukere med bakgrunn fra andre kulturer enn den norske, har andre forventninger til hvordan veilederen forholder seg til dem. Kärki (2011) stiller spørsmålsteget ved den dialogiske tilnærmingen ved en hver situasjon. Kärki mener at en veileder bør beherske flere tilnærminger slik at metodebruken kan tilpasses brukeren. For å kunne sette til side sin tro på dialogiske samtaler, kreves en dialogisk refleksjon hos veileder som kan ende med en tilnærming som heller mer mot ekspertrolle i enkelte samtaler, eller overfor bruker med andre erfaringer og forventninger (ibid). Også Bergset (2009) stiller spørsmålet om ikke-ekspert kan være problematisk i tverrkulturell dialog og tenker seg at konstruktivisme er et vestlig ideal. Hun viser til et eksempel der et slikt ståsted oppleves som en *for stor forskjell* for brukere med erfaring fra autoritære forhold (ibid). Ved å benytte seg av normativ, strukturell tekning, gir hun brukerne en større mulighet til å benytte den kompetansen de har fra sin bakgrunn (ibid). Ved at brukerne opplever at situasjonen ikke er for forskjellig fra det de er vant til, er det grunn til å tro at brukeren oppleve mer kontrollen over situasjonen. I en KVP-kontekst kan en mulig normativ tilnærming være å ikke åpne opp for opp for å snakke om drømmen. *Drøm* kan gi rom for urealistiske forventninger eller være irrelevant hvis disse brukerne kommer fra en kontekst der jobb blir sett på som en nødvendighet og ikke en kilde til selvrealisering.

Her ser vi at *ikke-vitende posisjon* ikke nødvendigvis er den mest hensiktsmessige tilnærmingen i alle situasjoner. Samtidig trenger ikke en mer normativ tenkning bety at man

legger bort den *ikke-vitende holdningen*. Holdningen om at vi trenger å bli informert av *den andre*, kan være et utgangspunkt for få klarhet i hvilke forventninger brukeren har til veileder, og videre tilnærming som vil være mest nyttig for brukeren.

4.3.2. Sub-kategori 2: Ulike veier til motivasjon

Økonomiske sanksjoner er en av flere styringsredskaper veileder har for å oppnå målet om å komme ut i jobb og bli økonomisk selvhjelpen. I hvilken grad brukerens motivasjon til å være i jobb styres av dette “riset bak speilet” kan være en utfordring og også viktig for veilederen å finne ut av. Informantene er opptatt av hvor viktig motivasjonen er for å få til endring.

Anna: *...så lenge folk ikke selv har en indre motivasjon, selv har funnet ut at de har lyst til å endre noe, så vil de ikke gjøre det. Hvis det bare er en ytre drivkraft, så vil de fort gå tilbake til det gamle mønsteret (nr.1, 35).*

I de tilfellene der de opplever at bruker ikke er så motivert til å gjøre en endring, prøver Dina:

...å finne ut av hva er ønskene dine, hva er drømmene dine. Hva har de gode erfaringer med og hva er de dårlige. Vi har pleid å bruke masse tid på å finne frem til tiltak som brukeren selv ønsker. Og så pleier vi også å holde oss veldig oppdatert på praksisplasser (nr. 4, 123).

Alle de fire informantene har erfaring med at av og til må man sette foten ned og stille tydelige krav til brukeren. Selv om Carl legger vekt på at utgangspunktet er at han ønsker å komme frem til noe i fellesskap med brukeren så:

...har vi jo en rolle der vi må på et tidspunkt skjære gjennom. Er jo på en måte arbeidsgivere for de deltagerne vi har, og da har vi jo et ansvar for å få dem videre (nr.3, 187).

Dina er også opptatt av når og hvordan hun av og til må sette ned foten:

Det er veldig vanskelig det der med å ikke ta fra folk gnisten. Når setter du ned foten (nr.4, 139)?

Anna har også en historie der en bruker ble tvunget inn i en jobbsituasjon han selv ikke ønsket, etter å ha gått og “surret” i mange år. Det førte til at han blomstret opp, og ville være i jobben til han ble pensjonert. Selv om veileder stiller seg kritisk å skulle tvinge en bruker inn i noe han ikke ønsker, fikk hun likevel erfare at det var det som skulle til for at denne brukerens

liv skulle få en positiv endring. Noe av Annas refleksjon rundt hva det var som gjorde at dette ble en så vellykket intervensjon er følgende:

Av og til trenger man litt tid da. Hvis man bare er innom og titter så får man ikke røska opp i den forestillingen man har båret på i ti år. Men hvis man blir tvunget til å være der, så får man tid nok til å få en annen opplevelse av virkeligheten enn den man har gått og båret på (nr.1, 149).

Av og til så tror jeg også at brukere i våre sammenhenger også setter pris på det. Problemet er bare å skjønne når de unntakssituasjonene er. Men det er kjempefarlig da, for det gjør så mye skade når man bommer på det. Men jeg tror faktisk at av og til er det det man trenger (nr.1,143).

Refleksjon over Sub-kategorien: ulike veier til motivasjon

Felles for informantene er den betydningen de tillegger brukerens indre motivasjon for å oppnå en endring. Deres erfaring tilsier at for å få et varig resultat, altså at brukeren lykkes i å stå i jobben over tid, er det viktig med den indre motivasjonen. Indre motivasjon kan bety det samme som et utilfredsstilt indre behov, at en mangler noe en ønsker seg og har en forventning om at en vil oppnå dette hvis en gjør noe. Ytre motivasjon i NAV bruker informantene om faktorer som økonomisk kompensasjon eller sanksjon. Både de indre og ytre motivasjonsfaktorene styrer igangsettelsen, regulerer og opprettholder adferd (Bjørvik og Haukedal 2001). Informantene har erfaring med, og liten tro på at resultatene varer eller at adferden opprettholdes kun gjennom ytre motivasjon. Derfor ser de det hensiktsmessig å jobbe med det de kaller motivasjonsarbeid, der brukeren får anledning til gå igjennom tidligere erfaringer, og de sammen prøver å utforske ressurser og ønsker. Samspillet og samtalen med veilederen kan føre til nye oppdagelser hos brukeren eller styrket tro på vedkommendes iboende ressurser. Men som både Anna og Dina sier, så kan en slik prosess ta tid: *Så det er viktig det med tiden, og prøve å forstå litt. Og prøve å legge til rette (nr.4, 311).* Veiledernes tilnærming i motivasjonsarbeidet minner om *ikke-vitende holdning*. Samtidig er spørsmålet om man kan med utgangspunkt i en *ikke-vitende posisjon* hjelpe en bruker til å bli motivert? Sannsynligvis er det ikke brukeren som kommer og ber om hjelp til å finne sin indre drivkraft, men veilederen som tenker at det ville være det beste for brukeren. Og ved at veilederen tenker at dette er det beste for brukeren, setter hun seg selv i en ekspertposisjon. Selve premisset for motivasjonsarbeid kan altså synes å bygge på en tanke om at det er ett svar på hva som er best for brukeren.

Anna viser imidlertid til en helt annen erfaring der bruk av makt var det som førte til en varig endring hos brukeren. Det som jeg finner interessant i denne sammenhengen, er erfaringen med at tvang som strider mot verdiene og premissene i en *ikke-vitende posisjon*, også kan fungere. *Av og til så tror jeg at brukere i våre sammenhenger også setter pris på det* (nr.1, 143). Dette står i motsetning til Harlene Andersons (2003) *dialogiske samtale* der Anderson erfarer at ansvaret er et felles anliggende. Hun viser til MacIntyre som peker på at man gjennom sosialkonstruksjonismen gir ansvaret om hvordan de skal leve sine liv tilbake til klienten ved å fjerne livene deres fra ekspertenes kontroll (I følge Anderson 2003, s. 143). Kan denne tanken som ligger til grunn for *dialogisk samtale* og *ikke-vitende posisjon* av og til oppleves som et for stort ansvar lagt på brukeren? Kan det i enkelte tilfeller være godt for brukeren å bli fortalt hvordan man skal komme videre i livet sitt? Slik jeg forstår Anna så tror hun det: *jeg tror faktisk at av og til er det det man trenger men problemet er bare å skjønne når de unntakssituasjonene er* (nr.1,143). Skau (2003) skiller mellom forsvarlig og uforsvarlig maktutøvelse, og mener det kan oppstå situasjoner der maktutøvelse er forsvarlig både etisk, juridisk og faglig (Skau 2003). I dette tilfelle forstår jeg på Anna at denne påtvungne endringen i brukerens liv faktisk førte til forbedret livskvalitet og trivsel for brukeren. Selv om hun er litt usikker på den juridiske dekningen av handlingen, forsvarer hun det etisk ved at brukeren ga uttrykk for at han fikk et bedre liv. Hun argumenterer her ut fra et konsekvensetisk perspektiv: konsekvensen av handlingen førte til mest mulig nytte og lykke for de fleste (Aadland 2000). Faglig kan handlingen kanskje forsvares innenfor et normativt kunnskapssyn der veilederen i større grad kan sees på som en ekspert med kunnskap om hvilke forandringer som er mest hensiktsmessig for brukeren (Anderson 2003).

4.3.3 Sub-kategori 3: den kontekstuelle makten innvirkning på relasjonen:

Brukerne i KVP har som regel erfaring med å være i NAV-apparatet. Mange har i lengre tid vært uten tilknytning til arbeidslivet og har vært avhengig av offentlige ytelser. De kjenner derfor godt til NAV-konteksten:

Carl De kommer til et offentlig kontor. De er avhengig av å komme her for å få penger. De skal levere fremmøtelista. Hvis de ikke gjør det som vi krever, så vil det jo på en måte få konsekvenser, det er noe som alle er klar over (nr.3, 205).

Det er denne konteksten som møter brukerne. Og innenfor denne konteksten skal veilederne opparbeide en tillitsfull relasjon med brukeren som skal bidra til å hjelpe og løfte brukeren ut

av den vanskelige situasjonen han står i. Hvilken betydning vil et slikt utgangspunkt ha for relasjonen, og hvordan tenker informantene om dette?

Anna er opptatt av å gi noe av makten tilbake til brukeren.

..en del faste rammer er sånn innen NAV, det kan vi ikke gjøre noe med, men allikevel så kan du gi noe av makten til klienten... det å være tydelig på at okay, sånn er bare situasjonen, det kan vi ikke gjøre noe med, sånn er rammene og lovene, men hvilke alternativer tenker du at du finnes for deg i denne situasjonen (nr.1,65).

Anna er opptatt av å tydeliggjøre konteksten. Slik gjør hun det også tydelig hvilke muligheter for valg brukeren har innenfor rammene.

Det blir nesten sånn som med unger, ikke sant, du er nødt til å ha på deg lue men du kan velge om du vil ha den røde eller blå (nr.1, 67).

Berit har erfaring med at konteksten spiller en rolle for hva brukeren velger å snakke om. Hun har hatt flere brukere der hun enten mistenker rusmisbruk eller vet at de tidligere har slitt med det. Berit har utdanning innen rus og behandling, men opplever sjelden at hun får brukt det hun lærte i denne konteksten:

...og de har liksom ikke villet komme frem med det heller. For her kommer de jo for å få jobb eller for å begynne å jobbe (nr.2, 59).

Som Carl sier over, så er makten tydelig og alle er klar over den. Han er imidlertid opptatt av brukermedvirkning innen for denne rammen:

At en skal prøve å få brukeren med på laget... lage sin egen plan, for eksempel, tiltaksplan, individuell plan...la brukeren komme med sine ønsker så langt det lar seg gjøre og prøve å oppfylle dem (nr.3, 124).

Han er også opptatt av hva som har vært felles for de av brukerne det har lyktes for:

Det går vel litt på at kommunikasjonen har vært tydelig og god helt fra begynnelsen av (nr.3, 340).

Refleksjon over sub-kategori 3: den kontekstuelle maktens innvirkning på relasjonen

Carl mener at konteksten, gjennom de ulike kontekstmarkørene, er tydelig nok for begge parter. Jeg får inntrykk av at Carl ikke finner det nødvendig med en presisering ut over dette. Anna derimot er opptatt av å informere om rammer og lovverk. For som hun sier, ved å

tydeliggjøre konteksten, tydeliggjør hun også hvilke valgmuligheter som finnes for brukeren innenfor rammene. I diskusjonene rundt terapeutens ikke-ekspertrolle er Minuchin (1996) kritisk til at terapeuten ikke skal undersøke og vie makten oppmerksomhet, med den konsekvens at makten forblir skult. Ved å ikke vie makten oppmerksomhet, kan det igjen påvirke åpenheten i relasjonen (Blichfeldt 2008).

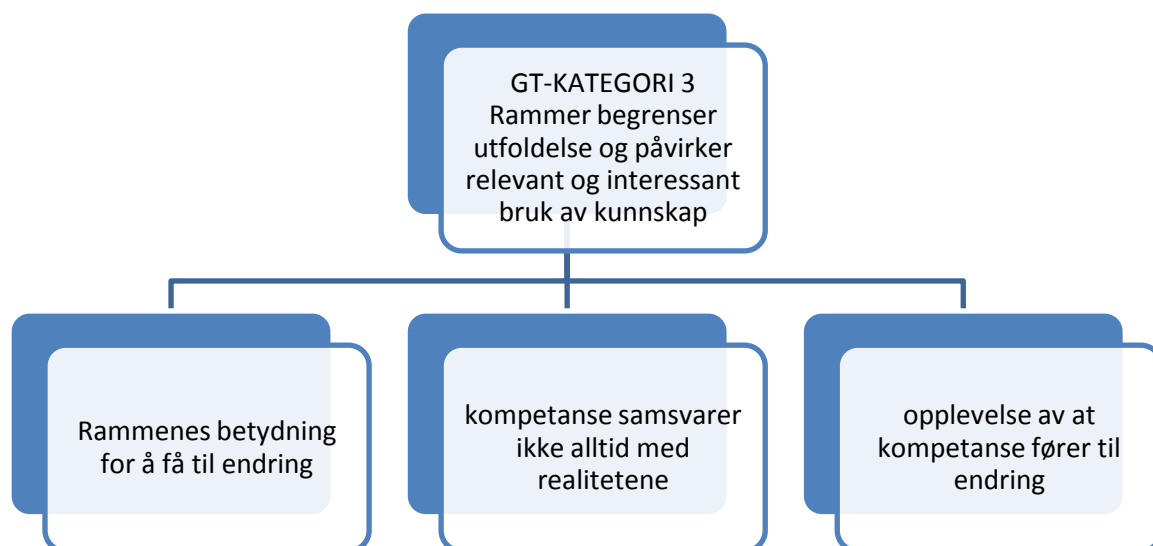
Berit opplever at konteksten setter premisser for hva som kan snakkes om innen denne konteksten. Hun har erfaring med at flere av hennes brukere viker unna temaer som kan være relevante for å kunne bidra til en endring. Skal vi se dette i lys av Minuchins kritikk, kan vi stille spørsmålsteget ved om makten innen NAV-konteksten i Berits tilfelle var viet tilstrekkelig oppmerksomhet i relasjonen. Følte brukeren seg trygg nok til å snakke om andre temaer enn de arbeidsrelaterte temaene. Var det rom for å ta opp temaer som ikke direkte handlet om arbeid, og hva ville eventuelle konsekvenser være om han var åpen om sitt rusmisbruk? Det kan selvfølgelig også handle om helt andre forhold, men det kan være interessant å stille seg dette spørsmålet der man opplever unaturlig tilbaketrekking.

I tillegg til tydeliggjøring av rammer, lovverk og valgmuligheter, kan en utforskningen av veilederens og brukerens rolle bidra til presisering og felles forståelse av maktstrukturer. Det kan handle om ulike forventninger til hverandre på forskjellige nivåer. Det kan være med på å gi noe av makten tilbake til brukeren ved at mest mulig blir tydelig og forutsigbart i relasjonen. Dette støttes av Skau (2003) og tydeliggjøres i Carl sitt eksempel på en relasjon han opplevde som god. Han trekker frem blant annet betydningen av at kommunikasjonen har vært tydelig og god helt fra begynnelsen, og de har hatt gjensidig forståelse av hva som har vært prosjektet. Her har de tydeligvis avklart forventninger både til hverandre, rammer og hva som er målet. Det igjen førte til en form for samskapning av prosessen preget av en likeverdighet i relasjonen. Skau viser til at rammene man jobber under, er med på å påvirke det som skjer i relasjonen, men veilederens måte å være på, kan være med på å dempe det strukturelle maktaspektet (ibid). Bidrar for eksempel veilederen til å tydeliggjøre hvilke valgmuligheter brukeren har innenfor rammene, kan det være med på å gi noe av makten over til brukeren.

Maktaspektet kan utjevnes ved at partene er avhengig av hverandre i en *samskapningsprosess* (Blichfeldt 2008). Deres roller, der terapeutens har kunnskaper om samtaleprosessen og klienten ekspertise på eget liv, er gjensidig avhengig av hverandre i samskapningen. Blichfeldt legger vekt på at et slikt syn imidlertid fordrer at klienten også ser på relasjonen på

denne måten. Man kan kanskje argumentere for at en slik utjevning av maktforholdet gjennom samskapning kan finne sted innenfor en NAV-kontekst så lenge brukeren handler innen for det som er forventet ut fra konteksten. Men konteksten er ikke definert av brukeren. *Premisset* for samskapning har altså ikke blitt samskapt mellom veileder og bruker. Det er altså et paradoks: brukeren har makt så lenge han bruker makten slik NAV ønsker. I følge Webers definisjon på makt er makt den muligheten man har for å få gjennomslag for sin vilje (I følge Skau 2003, 95). Hvor reel er brukerens makt ut fra denne definisjonen? Skau mener makten til å styre prosessen frem mot en jobb i det tempoet og den retningen brukeren ønsker er ujevnt fordelt mellom veileder og bruker. I relasjonen har imidlertid brukeren en annen makt: makt til å avgjøre hva han ønsker å fortelle og hvordan han ønsker å si det. Hvis vi ser tilbake på Berits eksempel der hun opplevde at konteksten satte grenser for hva brukeren ønsket å snakke om, så kan også brukerens manglende vilje til å ta opp temaer være et uttrykk for å oppnå mer balanse i relasjonen (ibid).

4.4 GT-kategori 3: Rammer begrenser utfoldelse og påvirker relevant og interessant bruk av kunnskap.



4.4.1 Sub-kategori 1: Rammenes betydning for å få til endring

Både veiledere og brukere i KVP har rammer de må forholde seg til. Brukerne får vedtak om deltagelse på inntil ett år med mulighet for ytterligere ett års forlengelse. I samarbeid med

brukeren, og på bakgrunn av kartlegging, skal de utarbeide arbeidsevnevurdering, individuell plan og programplan for et fulltidsprogram (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2013). Det stilles krav til å ta inn et visst antall brukere.

Carl og Dina snakker om rammene de jobber innenfor og opplevelsen av krav om effektivitet, papirarbeid og måloppnåelse. Dina:

... jeg synes det er veldig statlig målstyrt ...At det er tallene som hele tiden måles, ikke kvaliteten. At dét kommer tilbake, det er litt tungt (nr. 4, 99).

Carl: *Det er veldig mye papirer som skal leveres og gjøres, men som ikke alltid er like relevant. Men det er mere for å ha det etter boka (nr.3, 455).*

Her snakker Carl og Dina om krav i forhold til antall deltagere og dokumentasjon som de opplever er både tidkrevende og ikke alltid like hensiktsmessig. I stedet for å bruke mye av arbeidstiden på byråkrati, skulle Dina ønske at hun hadde tid til å jobbe på en litt annen måte, spesielt med dem som har psykiske lidelser og fremmedspråklige damer:

... vi kunne kanskje hatt samlinger og tatt opp forskjellige tema (nr.4, 277).

Jeg tror vi kanskje kunne ha fått til mer med dem om vi hadde hatt små grupper, og da kunne vi kanskje lært mer av hverandre. Ja, for det er i praksis man lærer å være ute blant folk (nr.4, 283 og 285).

Også Berit opplever at mangel på tid kan være en medvirkende årsak til at man ikke lykkes i forhold til alle brukerne. Hun opplevde blant annet å måtte skrive en bruker ut av programmet på grunn av dårlig oppmøte. I ettertid tenker hun at hun kunne ha jobbet med brukeren på en annen måte for å unngå dette:

hvis vi hadde hatt mere tid og kanskje at det var det vi skulle fokusere på, folk som hadde rusproblemer (nr.2, 78).

Berit viser her til at *konteksten* kan ha en begrensende virkning på hvordan man jobber med brukerne. Dette gjaldt både hva hun opplevde skulle være hennes fokus i samtalene men også brukernes forventning til hva man snakker om hvor. Slik jeg forstår Anna, så tenker heller ikke hun at KVP-konteksten egner seg til de lengre endringsprosessene. Hun trekker her frem tidsperspektivet en slik prosess kan kunne ta. Hun snakker like etterpå om at dette som hun

kaller terapi, *det driver vi ikke med* (nr.1, 69). At endringsprosesser hører mere hjemme i en terapikontekst som foregår et annet sted enn på NAV.

en del sånne livsendringssamtaler, altså sånn som for eksempel i forhold til det med rus, da, for det er en lang, lang prosess, og da har man et helt annet tidsperspektiv”(nr.1, 69).

Hun opplever altså at rammene og konteksten setter en grense for i hvilken grad man kan benytte en metode der veilederen er *ikke-vitende* fordi en slik holdning og metode tar tid. Veilederen har også behov for å innhente informasjon og vise til aktivitet:

(...) altså å kjøre en fullstendig ikke-vitende samtale og stoppe der, ser jeg for meg blir dårlig å skrive vedtak etter det (nr.1, 141).

Systemet og konteksten krever altså at veilederen får en viss informasjon av brukeren som grunnlag for å kunne fatte vedtak. Veilederen kan ikke til en hver tid være *ikke-vitende*, men må også møte til samtaler med en agenda og mål for samtalen.

På tross av opplevelsen av at rammene og konteksten setter en begrensning på hvordan veilederne kan jobbe, opplever informantene også at de har en viss frihet innenfor rammene.

Dina: *...for hvis vi kan begrunne ting, så står vi ganske fritt, hvis det er innenfor de rammene her, ja* (nr.4, 254).

Carl: *... jeg tror vi har relativt frie tøyler* (nr.3, 122).

Dina og Carl legger her vekt på frie tøyler i forhold til hva slag program de sammen med brukeren legger opp til. Kan de begrunne et opplegg, blir opplegget som regel godkjent. Berit snakker om i hvilken grad rammene og konteksten gir rom for *samarbeid* med brukeren for å komme frem til hva brukeren ser for seg og kan tenke seg.

Berit: *ja, vi kan være mer åpen for hva de tenker og har lyst til. Det er lissom mer samarbeid* (nr.2, 220).

Refleksjon Sub-kategori 1: rammenes betydning for å få til endring.

Ulleberg (2004) viser til Bateson (1972) når hun definerer kontekst som “ den kommunikasjonsmessige, meningsbærende rammen vi forstår innenfor, og som hjelper oss med å tolke det vi ser” (I følge Ulleberg 2004, s.45). NAV-konteksten defineres blant annet gjennom rammevilkår som er skriftliggjort i lovverk, rundskriv og forskrifter. De ulike NAV-

kontorene er innredet slik at taushetsplikt kan ivaretas, veilederen sitter gjerne innenfor en låst dør. Man må henvende seg i en ekspedisjon for å levere søknad eller ved ønske om en samtale. Slik kan jeg fortsette å vise til tydelige kontekstmarkører samtidig som forståelsen av konteksten også inneholder en subjektiv side. Den enkeltes assosiasjoner og tolkninger får betydning for hvordan konteksten forstås som igjen får betydning for hvordan vi tolker enkelthendelser eller fenomener (ibid).

Carl og Dina er begge opptatt av at de byråkratiske kravene til dokumentasjon ofte er lite hensiktsmessige og stjeler tid som kunne ha kommet brukerne til gode på en bedre måte. Som nevnt flere ganger i avsnittene over, så utgjør konteksten og manglende tid en utfordring i forhold til å se hele mennesket. Anna opplever at det ikke er rom for de mer tidkrevende endringsprosessene som hun kaller terapi. Samtidig tenker hun at det ofte kan være hensiktsmessig å få tid til å jobbe med brukerne over tid. En del av brukerne har komplekse livssituasjoner som gjør endringsarbeid krevende. Dette støttes også av Carl som blant annet opplever at *det er mange som trenger terapi* (nr.3, 288) men som ikke har *sterke nok psykiske problemer til å få hjelp gjennom det offentlige eller DPS* (nr.3, 284). Informantene sitter altså med brukere som trenger langsiktig hjelp og støtte. Når brukerne ofte ikke får nødvendig hjelp fra andre instanser, opplever informantene at ansvaret for endring hviler på dem. Når informantene likevel ikke går inn i de litt større endringsprosessene med brukeren, vektlegger de manglende tid fremfor manglende kompetanse. Og hvis det er slik som Carl sier at han oppfatter at mange av brukerne sliter med noe *underliggende* (nr.3, 284) men ikke kvalifiserer for hjelp andre steder, så ender de kanskje med ikke å få hjelp noen steder. På den annen side, og sett i sammenheng med refleksjonen rundt *den kontekstuelle maktens innvirkning på relasjonen*, kan det samtidig stilles spørsmålstegn ved om en slik endringsprosess hører hjemme innenfor NAV-konteksten.

Selv om konteksten og særlig mangel på tid hindrer informantene i å jobbe med brukerne på en slik måte de ofte ønsker, opplever informantene også at rammene kan være en ressurs. Veilederne har tilgang på mange virkemidler og opplever å ha ganske frie tøyler til å forme opplegget rundt den enkelte bruker, bare valgene kan begrunnes. Dette er en type makt veilederne innehar som selvfølgelig kan misbrukes, men som også kan være en mulighet for å følge opp med tiltak på bakgrunn av det veileder og bruker kommer frem til gjennom *samskapning*. Å gi brukeren innblikk i de ulike virkemidlene, kan være med på å utjevne maktforskjellen.

4.4.2 Sub-kategori 2: kompetansen samsvarer ikke alltid med realitetene

Da vi i intervjuene kom inn på veileders kompetanse, var Carl og Dina mest opptatt av hvilken kompetanse de opplevde de trengte mer av for å kunne utvikle seg til å bli enda bedre veiledere i KVP. Dina opplevde en viss usikkerhet når hun står overfor brukere med psykiske lidelser:

Så er det der med å ha litt mere innblikk, hva kan jeg gjøre, hvor mye kan jeg kan presse (nr.4, 275-277).

Jeg oppfatter imidlertid Carl her at det er ikke hans eventuelle manglende kunnskap innen psykiatri som han opplever som vanskelig. Det er mer at brukere med denne tilleggsproblematikken vanskeliggjør prosessen frem mot en jobb og selvhjulpenhet. Det han derimot etterlyser av kompetanse er:

... gjerne litt sånn markedskompetanse...for jeg tenker at litt av jobben er å få folk ut i konkrete jobber og da skulle vi gjerne hatt litt mer kompetanse i forhold til å selge folk inn i jobber, og kjenne til mekanismene i markedet (nr.3, 364).

Berit er mer opptatt av at hun ikke får brukt og nyttiggjort seg den kompetansen hun har ervervet gjennom ulike videreutdanninger. Og når det er en stund siden hun utdannet seg, begynner hun å tvile på egne kunnskaper selv om hun tror noe av det kunne ha vært nyttig å bruke i en konkret sak:

Men så følte jeg, det er en stund siden jeg slutta, og jeg har ikke jobba noe med det heller, så jeg føler meg ikke helt sånn oppdater (nr.2, 92).

Også Anna, slik hun nevnte det under sub-kategori 1, opplever at hun ikke får nyttiggjort seg kunnskapene innen *motiverende intervju* fullt ut i KVP-konteksten. Men som hun sier kan elementer av metoden brukes i mange typer samtaler.

Refleksjon over Sub-kategori 2: kompetanse samsvarer ikke alltid med realitetene

Som vi vet, tolker vi informasjon i lys av den konteksten den opptrer i. På samme tid kan ny informasjon bidra til at forståelsen av konteksten endres (Ulleberg 2004). Bateson (1972) definerer informasjon som *en forskjell som gjør en forskjell* (I følge Ølgaard 2004). I kommunikasjonens verden viser Ølgaard til at virkninger frembringes av forskjeller. Det som virker eller gjør en forskjell, er forskjellen. Det er en forskjell *mellom* noe, som gjør en forskjell for min relasjon *til* noe. Hva som fremstår som informasjon, er avhengig av vår

forforståelse. “All persepsjon vil være en tolkning, og det er hvilke forskjeller som blir potente for oss, som vi forholder oss til” (Ulleberg 2004, s. 38).

I denne sammenhengen kan forskjellen som gjør en forskjell, og som dermed bringer frem en virkning, kanskje være et møte med en veileder som forholder seg til brukeren på en annen måte enn hva han er vant til. Som tidligere nevnt viser Bagge (2007) til *overraskelsesmomentet* i det å bli møtt av en *ikke-vitende holdning*. En forskjell i måten man blir møtt på av en veileder på et NAV-kontor kan fremstå som informasjon om noe. Kanskje kan det fremstå som informasjon om at brukerens tanker og meninger er av interesse. Og virkningen av dette kan kanskje være at brukeren blir mer nysgjerrig på seg selv og opplever seg verdsatt (Bagge 2007).

Kompetanse og informasjon vil jeg si er to sider av samme sak. Kompetanse kan være en kilde til å gi informasjon. Som eksempel tenker Carl at han trenger mer *markedskompetanse* slik at han kan gi informasjon som vil gjøre en forskjell for brukerens mulighet til å nå målet sitt. Men man kan også snakke om *samtalekompetanse*, kunnskap om en annerledes samtaleprosess. Å samtale med brukeren på en annerledes måte, gir informasjon om en forskjell og kan utgjøre en forskjell.

Berit har videreutdanning i rusbehandling og coaching, mens Anna viser til *motiverende intervju*. Slik jeg forstår dem, så har de begge en kompetanse innen samtaleprosesser som har likhetspunkt med *ikke-vitende posisjon* ved at fokus er å stille spørsmål og få brukeren til selv å komme frem til svarene. De uttrykker begge at de ikke får brukt hele den kompetansen de besitter. Som nevnt i tidligere refleksjonsavsnitt opplever de av ulike årsaker at konteksten begrenser denne muligheten. Mens Anna og Berit uttrykker en begrensning i utfoldelse, opplever Carl og Dina heller manglende kunnskap innen henholdsvis innen arbeidskompetanse og psykisk helse.

4.4.3 Sub-kategori 3: opplevelse av at kompetanse fører til endring

Dina er den eneste av informantene som tok sosionomutdanning i voksen alder etter mange års erfaring innen sosialtjenesten. Fordi hun var i samme jobb både før, under og etter utdanning og dermed har denne referanserammen, ser hun tydelig hvilke positive endringer utdanningen har ført til i egen utvikling:

Jeg synes jo at skolen åpnet en del. At du så ting i et litt annet perspektiv, at du kanskje lærte litt mer om den ydmyke måten å tilnærme seg på. Jeg hadde litt mere svaret – sånn er det, ikke sant. Det er noe med å se helheten (nr.4, 303-305).

Også videreutdanningen hun tok, var en videreføring av synet på viktigheten av å sette *brukeren i sentrum, brukermedvirkning* (nr.4, 64) som hun opplever som viktige og nyttige verdier.

Anna og Berit er opptatt av samtalekompetansen de har fått gjennom utdanningene. Når Berit snakker om hva som var mest spennende i utdanningen, trekker hun fram:

... terapeutiske metoder og om coaching lærte vi der også. Om positive kognitive teknikker, hvordan stille dem spørsmål på en positiv måte og få dem til å reflektere og endre tankemønstre og sånne ting (nr.2, 19).

Hun opplever at utdanningene har ført til at hun *har blitt litt mer reflektert, eller voksen og tolerant* (nr.2, 433). Samtidig sier hun at det er lett å glemme kunnskap om den ikke holdes vedlike. Både Berit og Anna har tanker rundt hvordan de kan nyttiggjøre seg den kunnskapen de allerede innehar. Det krever blant annet å være bevisst på hva en har lært for å huske å bruke det:

Ja prøve å minne meg selv på å ikke gi for mye råd men heller spørre: hva har du tenkt, hva tror du vil skje. I stedet for at de legger frem et problem også skal vi finne løsningen (nr.2, 31).

Berit har en opplevelse av at den kunnskapen hun har, er veldig nyttig i jobben med brukerne. Hun registrerer at *det skjer mye mer* (nr. 2, 33) når hun er bevisst på å åpne opp for refleksjon i stedet for å opptre som ekspert.

Refleksjon over Sub-kategori 3: Opplevelse av at kompetanse fører til endring

I avsnittet over var fokuset på manglende kompetanse eller begrensede muligheter til faglig utfoldelse. Under denne sub-kategorien vektlegger informantene hvilke ressurser og kompetanse de har som de opplever kommer til nytte.

Å komme til nytte eller føre til endring må sees i forhold til hva som er målet. Det bør være en sammenheng mellom veileders kompetanse og den kompetansen eller kunnskap som er formålstjenlig i forhold til målet om å bidra til at flere kommer i arbeid og aktivitet. Så hva slags kompetanse tenker informantene er nyttig i så henseende? Alle informantene trekker frem de kommunikative ferdigheten som nyttige. Om det er egenskaper som har vært forholdsvis stabile så lenge man kan huske, eller om det er kompetanse som er lært gjennom studiet, varierer mellom informantene. Men som Anna påpeker: *på ett eller annet tidspunkt blir jo tanker en del av sånn man tror man alltid har tenkt* (nr.1,107). Så hvor informantene

har kunnskapen fra er kanskje ikke så viktig som at de er bevisst på hvordan de bruker seg selv i samtalen. At de er bevisst i forhold til sin forforståelse (Anderson 2003). Samtidig skiller Anna på hvordan hun alltid har tenkt og det nye hun har lært gjennom utdanning. Men for å nyttiggjøre seg den nye kunnskapen man har lært, vektlegger både Anna og Berit viktigheten av å være bevisst slik at den ikke forsvinner i hverdagen. De forsøker begge å minne seg selv på hva de har lært, og bestemmer seg i forkant av en samtale i forhold til *å gjøre ting annerledes eller tenke annerledes* (nr.1, 26). For *hvis jeg bare går inn i en timeavtale så bruker jeg bare på en måte det sånn jeg alltid har kommunisert* (nr.1, 24). Berit har erfaring med at det skjer noe i samtalen når hun velger å fokusere på refleksjon slik, hun har lært gjennom coaching utdanningen, fremfor å tre inn i ekspertrollen.

Dina opplevde å lære mye nyttig både på sosialhøgskolen og videreutdanningen. *Det var brukeren i sentrum, det, brukermedvirkning, normalisering, ja prøve å hjelpe klienten videre da, på deres premisser* (nr. 4, 64). På videreutdanningen lærte de også *om forskjellige tiltak, og formålet med det og forskjellige virkemidler og sånn. Det føler jeg at jeg får brukt veldig mye nå i kvalifiseringsprogrammet* (nr.4, 76). Her ser vi at Dina vektlegger nytten i den type kunnskap som vi tidligere har sett at Carl etterlyser. Konkret kunnskap om tiltak og virkemidler tilpasset brukergruppen hun jobber med. Samtidig er Dina opptatt av *hvordan* hun snakker sammen med brukeren for å komme frem til riktig tiltak. Selv om målet er det samme for alle informantene, ser vi altså at de vektlegger ulike kompetanse som nyttig for å oppnå endring.

Når jeg snakker med informantene, får jeg en opplevelse av ulike grad av trivsel. I intervjuet sier Dina at hun *stortrives* og vil bli *lutgammel* (nr. 4, 274) i jobben. Carl sier at han foreløpig trives, men etter hvert kunne tenkt å jobbe innen økonomi (nr.3, 36). Og Berit tenker at hun har noe å falle tilbake på gjennom de ulike utdanningene, om det skulle bli for slitsomt i denne jobben (nr. 2, 47). Når jeg ser på trivsel i lys av hvilken kompetanse den enkelte vektlegger som nyttig, stiller jeg meg spørsmål ved om det kan være en sammenheng mellom informantenes spesifikke kompetanse ut over sosialhøgskolen og trivsel. Og videre, kan det være slik at mer inngående kjennskap til, og kunnskap om samarbeidsorientert samtaler, gir en opplevelse av *utilfredsstillelse* ved at konteksten begrenser mulighet til å skape en annen form for relasjon og samtale med bruker. Kan dette være noe av forklaringen på hvorfor jeg ikke klarte å komme i kontakt med informanter i NAV med videreutdanning i systemisk familierapi?

5. DISKUSJON

På bakgrunn av egne erfaringer kombinert med kunnskap om samarbeidsorienterte samtaler med særlig vekt på den *ikke-vitende posisjon*, var utgangspunktet mitt en idé om at denne tilnærmingen innen en NAV- kontekst kunne innebære et paradoks. Gjennom arbeidet med analysen av empirien og relevant litteratur, har jeg imidlertid blitt overrasket over at paradokset er større enn jeg først trodde. Paradokset synes å bli forsterket ved å se på *ikke-vitende holdning* i NAV- konteksten i lys av omsorgs-, plikt- og diskursetiske perspektiver. I dette diskusjonskapittelet vil jeg derfor rette oppmerksomheten mot paradokset, og se om det under gitte forutsetninger likevel kan være rom for en ikke-vitende tilnærming. Selv om prosjektet tar utgangspunkt i NAV-konteksten, kan diskusjonen av temaet også ha gyldighet for liknende normative kontekster. Jeg ønsker derfor å ta utgangspunkt i *normative kontekster* i den videre diskusjonen, med underbyggende eksempler fra materialet mitt.

5.1 Ikke-vitende posisjon i en normativ kontekst – et paradoks?

Å møte en hjelper med en åpen og nysgjerrig holding, kan være en god og overraskende opplevelse for brukeren. Brukeren kan få en opplevelse av å bli lyttet til og tatt på alvor. Å bli møtt med en *ikke-vitende holdning* kan ha betydning for brukeren, både for opprettholdelse av motivasjonen og eierforholdet over prosessen for å nå *sitt* mål.

Om brukeren og veilederen samskaper en forståelse av brukerens situasjon, står imidlertid ikke brukeren fritt til å velge *hvordan* han skal forholde seg til situasjonen innenfor en normativ kontekst. Og veilederen må forholde seg til føringer hun eller han er pålagt som ansatt. I datamaterialet ser vi at informantene opplever et press på å få flest mulig ut i arbeid eller aktivitet innen en viss tid. De opplever å komme til et punkt i prosessen der de må *sette foten ned* eller *realitetsorientere* brukeren. Informantene argumenterer med at brukeren ikke kommer nærmere målet, og tiden går. Det kan virke som at veilederne, frem til et bestemt punkt, har bestrebet seg på å være *ikke-vitende* eller *ikke-ekspert*. Deretter blir veilederen ekspert ved å sette foten ned. Premissene for hele relasjonen i en normativ kontekst, er nettopp at relasjonen har en intensjon, det er et mål som skal oppnås. Målet må sees i sammenheng med hele institusjonens mandat, som igjen springer ut fra en større samfunnsdiskurs, i dette tilfelle uttalt som *arbeidslinja* (St.meld. nr. 9 (2006-2007)). Dilemmaet *ikke-vitende posisjon i en normativ kontekst* tydeliggjøres gjennom spørsmålet om hvem som ønsker en forandring. Brukerens ønske om forandring kan følges et stykke, men

også veileder ønsker en forandring begrunnet i den konteksten han eller hun jobber i. Det demokratiske aspektet ved samarbeidet og relasjonen er til syvende og sist ikke fullt så demokratisk likevel. Målet eller forventningen til hva som skal komme ut av relasjonen er opplagt, og det strider mot hele premisset for den samarbeidsorienterte samtalen. Å ha *samarbeidende, demokratisk samtale* med brukeren for å *oppnå mål* innenfor normative institusjoner, kan altså se ut til å være et paradoks i seg selv. Det er likevel ikke ensbetydende med at elementer eller ideer ikke kan hentes fra denne tilnærmingen. Å tilstrebe en åpen, nysgjerrig og ikke-dømmende holdning, og ta brukerens ønsker og behov på alvor, er alle egenskaper som kan fremme et samarbeid mellom bruker og veileder. Med støtte i empirien kan vi si at et samarbeid med brukeren er både nyttig og nødvendig for å oppnå mål, også innen normative kontekster. For å legge til rette for et samarbeid som preges av disse kvalitetene, kreves det imidlertid bevissthet rundt mekanismer og forhold som kan spille inn på samarbeidet.

For å kunne gjøre seg til ekspert overfor brukeren forutsetter det to forhold – makt og kunnskap. Veilederne har institusjonell makt til å få igjennom sin vilje i forhold til virkemidler og goder som brukeren er interessert i. Denne makten til å treffe beslutninger forutsetter kunnskap. Kunnskap som har ført dem til denne jobben og posisjonen, men også kunnskap som grunnlag for beslutningene de tar. Dette kan sees i sammenheng med Foucaults (1997) uttalelse om makt og kunnskap: “Makt og kunnskap forutsetter hverandre gjensidig. Intet maktforhold uten at det dannes et kunnskapsområde og heller ingen kunnskap som ikke på samme tid forutsetter og danner visse maktforhold” (I følge Ulvestad 2011, s. 151). Slik jeg forstår Foucault her, sier han altså at i kraft av å inneha kunnskap, dannes det samtidig et maktforhold overfor dem som ikke har denne kunnskapen og som vil ha nytte av den. I tillegg til å inneha kunnskap, eller ekspertise, understøtter den formelle posisjonen ekspertisen (Anderson 2003). I denne sammenhengen blir Minuchins (1996) kritikk av konstruktivistiske familierapeuters fokus på *samskapning*, og benekte legitimering av ekspertise, forståelig. Kunnskapen forutsetter og danner maktforhold. Å undersøke makten, innebærer også å anerkjenne kunnskap, ekspertisen.

I normative kontekster som NAV, kan makten sies å være ganske åpenlys. Samtidig er det ikke sikkert at brukeren og veilederen har samme opplevelse og forståelse av hva makten innebærer. Jeg vil tro, med støtte fra informantenes uttalelser, at nytten ved å undersøke makten eller rammene sammen med bruker, vil være en måte å komme frem til en felles

forståelse av den reelle konteksten, som igjen kan danne grunnlag for en god relasjon mellom veileder og bruker.

Det er imidlertid ikke bare brukeren som må forholde seg til konteksten som han selv ikke har vært med på å definere. Veilederen er også i en kontekst som hun eller han må forholde seg til uavhengig av hva hun eller han måtte mene om premissene. La oss si at konteksten er klarlagt, forventninger, rammer, lovverk og valgmuligheter er avklart og forstått i den grad det er mulig å sikre seg at man har samme forståelse av noe. Konsekvenser av ikke å forholde seg til dette er bragt på det rene, og brukeren godtar premissene. Vil det innenfor disse avklarte rammene være rom for å tilstrebe en *ikke-vitende holdning* der veileder “gjennom sine handlinger og holdninger gir uttrykk for at han eller hun trenger å vite mer om det som har blitt sagt, i stedet for å uttrykke forutinntatte oppfatninger og forventninger om klienten, problemet eller hva som må forandres (Anderson & Goolishian i følge Bagge 2007, s. 116)?

En samarbeidsorientert, ikke-vitende holdning forutsetter at terapeuten ikke har “forudfattede ideer og planer vedrørende klienten og problemet eller dets løsning” (Anderson 2003, s. 169). Hvordan er det mulig å møte brukeren med en slik åpenhet i kontekster der det stilles krav til dokumentasjon og resultat? Veilederens rolle som ekspert over samtaleprosessen, kan i en normativ kontekst kanskje utvides til å gjelde to nivåer av ekspertise: både i forholdet til samtaleprosessen her og nå, men samtidig, og til en hver tid, se samtaleprosessen i sammenheng med kravene som stilles fra institusjonens side. Ved at konteksten blir *klarlagt*, kan det samtidig defineres et *handlingsrom* som utgjør *deler* av prosessen. Innenfor handlingsrommet kan veilederen få lov til å fristille seg fra ansvar i forhold til innhold i planer og løsninger. Veilederen kan gi noe av makten til brukeren innenfor handlingsrommet. Samtidig kan veileder ivareta de ytre kravene til ekspertise ved å vite hvor i prosessen de befinner seg. De vet begge hvor grensene går og kan bli enige om hvilken rolle veilederen kan ta. Å *sette foten ned*, trenger da ikke bety at veilederen påtar seg en ekspertrolle der hun vet hva som er best for brukeren, men kan like gjerne være et tegn på at brukeren har tråkket over grensen til handlingsrommet. Ved å kommunisere løpende hvor de er i prosessen, og minne om de ytre rammene, kan veileder slik også tydeliggjøre grensene til *handlingsrommet*. Videre tenker jeg det er viktig at brukeren til en hver tid kan være trygg på at det han sier ikke blir brukt mot han senere, men hører hjemme innenfor dette *handlingsrommet av samskapning*. Dette utfordrer veileder til å være åpen og transparent i betydningen at hun eller han, på bakgrunn av sin indre dialog, også kommuniserer rundt det hun hører. Hvordan oppfatter hun det som blir sagt og hvordan står dette i forhold til de rammene de begge må

forholde seg til. Å undersøke og komme frem til en felles forståelse av makten, kan dermed se ut til å være en forutsetning for *samarbeidsorienterte samtaler* og *ikke-vitende holdning*.

Selv om makten blir undersøkt og *handlingsrom definert*, kan det likevel være en mulighet for at veileders *ikke-vitende holdning* i den normative konteksten begrenser brukeren i å reflektere fritt. En kan møte brukere som opplever samskapning og felles utforsking og refleksjon som “en litt for stor forskjell” i forhold til hva de er vant til (Andersen 2005). De har kanskje tidligere erfaringer med mye tydeligere hierarkiske forhold overfor offentlige tjenestemenn. For dem kan det bli for utrygt og for annerledes å skulle utjevne maktforholdet og se på hverandre som samarbeidende. Andersen var opptatt av at forskjellen skulle være passe stor for å fremkalle en forandring (ibid). Bergset (2009) viser til Lopez’ (2007) definisjon av kulturkompetansebegrepet når hun begrunner at *ikke-vitende holdning* hos veileder ikke alltid er hensiktsmessig i møte med brukere. Kulturkompetanse “innebærer å være oppmerksom på at man kan ha ulike syn på både problem og løsninger og at man da bør ha fleksible arbeidsmåter” (I følge Bergset 2009, s. 82). Det viser oss at vi må være oppmerksomme på situasjoner der *ikke-vitende posisjon* nødvendigvis ikke er den beste måten å møte brukere på. Også Harlene Anderson (2003) viser at hun er oppmerksom på de situasjonene, ved at hun tar brukeres ønsker på alvor når de ønsker at hun skal gi råd. Konteksten en slik anmodning kommer i, er avgjørende for hvordan hun forholder seg til den. Men uansett er utgangspunktet at hun ikke går ut fra at hun vet hva de ønsker (ibid).

Å møte brukeren med en holdning om at han er ekspert på eget liv og tilstrebe en samarbeidsorientert samtale, representerer et fokus på den *nære* relasjonen og det som samskapes her og nå, uten “forutfattede ideer og planer” (Anderson 2003, s.169). Hvis et slikt fokus samtidig utelukker de *fjerne andre*, er det ikke helt uproblematisk i en normativ institusjon, sett ut fra et diskurs- og pliktetisk perspektiv. Brukerne er i en situasjon der de på et eller annet vis er avhengig av bistand. Eksempelvis får brukerne i KVP økonomisk bistand fra NAV. Stønaden som følger med deltagelse i KVP, er midler som kommer over Statsbudsjettet, de *fjerne andre*. Veiledernes makt innebærer følgelig blant annet forvaltning av fellesskapets midler. Ut fra et plikt- og diskursetisk perspektiv har dermed veilederne et særlig ansvar overfor de *fjerne andre*, hele det norske samfunnet, at midlene forvaltes ut fra retningslinjer og prinsipper som er diskutert frem av fellesskapet og som er fundert på tanken om lik behandling og rettferdighet for alle (Aadland 2000). Videre representerer de *fjerne andre* også andre brukere som er i liknende situasjon. Å tilstrebe likebehandling uavhengig av hvilken veileder en bruker møter, er noe av hensikten med retningslinjer og lovverk. Ved å

sette til side et syn om likebehandling til fordel for en samarbeidsorientert samtale der veileder stiller seg helt åpen for mulige utfall, medfører etiske dilemma ut fra et plikt- og diskursetisk perspektiv. Betyr det ut fra dette perspektivet, at en veileder i en normativ kontekst ikke *kan* fri seg fra sin forforståelse når det gjelder kunnskap om prinsipper og retningslinjer (Minuchin 1996)? Og hvilken betydning får dette etiske kravet for samskappingsprosessen når en kan risikere at utfallet strider mot fellesskapets interesser?

I avsnittene over har jeg tatt utgangspunkt i den kontekstuelle makten og mulige forutsetninger som bør være til stede for kunne møte brukeren med en holdning som *ikke-vitende*. Øfsti (2008) mener imidlertid å forstå makten som hierarki, kontroll, ekspertposisjon, autoritet og monologer, begrenser maktbegrepet. Bakenfor og som grunnlag for den kontekstuelle makten, representert gjennom institusjonene, ligger diskursene. Mening “stiger opp fra det aktuelle språket i bruk, et eksisterende, delt språkfellesskap, gjennom diskursive praksiser som reflekterer og fornyer maktrelasjoner og institusjonene i samfunnet” (Øfsti 2008, s. 370). De normative institusjonene reflekterer diskursene og de ansatte er “ på samme tid ofre for maktens virkninger og utøvere av makt i forhold til andre” (Lundby 1998, s. 98). Hvordan er det i det hele tatt mulig å frigjøre seg fra dette og møte brukeren med en samarbeidende holdning? Igjen møter vi paradokset som ser ut til å ligge der. Samtidig kan vi stille spørsmål om det er nødvendig å frigjøre seg fra makten i samtalen. Å tematisere og utforske de dominerende diskursene sammen med brukere, den *nære*, kan være en inngangsport til å åpne opp for samtaler om skyld og skam, om det å være annerledes og ikke “få det til”. Å snakke frem alternative forståelser der det er rom for annerledeshet, kan være et skritt på veien for å styrke brukerens evne til å forholde seg til diskursene som omgir han og påvirker livet hans. Med en slik tilnærming unngår man å se på brukerens problemer som adskilte fra de kontekster de oppstår i, og brukeren gjøres ikke alene ansvarlig for sin lykke og ulykke (Øfsti 2008). Slik kan det, ut fra et *omsorgsetisk perspektiv*, også argumenteres for nytten av å bruke sin forforståelse i samtalen og trekke inn *de fjerne andre* i samtalen.

Gjennom diskusjonen har jeg forsøkt å peke på forutsetninger som kan fremme og muliggjøre en *ikke-vitende holdning* innenfor en normativ kontekst. Jeg opplever imidlertid paradoksene jeg har pekt på som problematiske i så henseende. Ved å ha fokuset på den *nære*, støter veilederen på etiske dilemmaer i forholdet til de *fjerne*. Og ved ikke å forholde seg til diskursene vi alle lever under, kan én konsekvens være at brukeren fratas alternative måter å tenke rundt sin situasjon på. Paradoksene trenger imidlertid ikke være et hinder for å *strebe etter* en *ikke-vitende holdning* i møte med brukere. Samtidig krever normative kontekster at en

ikke kan legge til side forforståelse, men tydelig kommunisere rundt forhold som makt, kunnskap, rammer og forventinger.

6. AVSLUTNING

I avslutningskapittelet kommer jeg med en kort oppsummering over de funnene jeg mener er mest interessante i forhold til forskningsspørsmålet. Dette danner grunnlag for avslutningen der jeg kommer med forslag til videre forskning på bakgrunn av dette materialet.

6.1 Oppsummering

I denne undersøkelsen ønsket jeg å utforske forskningsspørsmålet:

Ikke-vitende posisjon i en NAV-kontekst – et paradoks?

- Hvilke refleksjoner gjør veileder seg rundt *betydningen av relasjonen* i prosessen frem mot et mål?
- Hvilken rolle spiller *samarbeid med brukeren* for prosessen og måloppnåelsen?

Som en del av det maktapparatet veileder jobber innenfor i NAV, stilles det krav til dokumentasjon og måloppnåelse. Dette er krav veileder ikke kan velge å frigjøre seg fra i møte med brukeren, og strider mot en *ikke-vitende posisjon*. Samtidig kan det defineres et handlingsrom der en i møte med brukeren kan stille uten forutfattede ideer og planer for brukeren og samtalen (Anderson, 2003), ved å tydeliggjøre overfor brukeren de rammer og muligheter som finnes innenfor KVP. Veileder kan kommunisere gjennom hele prosessen hvor de til en hver tid befinner seg overfor rammene. Ved å undersøke makten og klargjøre konteksten, gis noe av makten og kontrollen tilbake til brukeren. Slik kan rollene bli mer likeverdige i definerte deler av prosessen, og det vil der kunne være rom for at veileder kan frigjøre seg fra sin agenda og åpne opp for en *ikke-vitende holdning*.

Jeg har stilt spørsmål ved nytten av å legge bort sin ekspertise, i betydning kunnskap om virkemidler. Informantene mener at videreformidling av denne kunnskapen nettopp styrker brukerens muligheter til å kunne ta nyttige valg på bakgrunn av adekvat informasjon. Men forut for videreformidling av kunnskapen ligger utforskning av brukerens tidligere erfaringer og ressurser, og brukerens etterspørsel etter mer informasjon.

Dobbeltheten i relasjonen, der veileder kan både være ekspert og *ikke-vitende* i en og samme samtale, opplever av enkelte av informantene som utfordrende. Fra sosialhøyskolen har de med seg oppfattelse av betydningen av å vise empati og omsorg overfor brukeren. Når konteksten krever at de må “sette foten ned” eller konfrontere brukeren, opplever de et stort ubehag. Sett i lys av generelle etiske teorier og spesielt omsorgsetikk, kan en ekspertholdning

oppleves å være uetisk og kan forklare noe av ubehaget veilederen føler. Å arbeide i lang tid i en situasjon der veileder går på akkord med egne verdier, kan i følge Skau (2003) være medvirkende til utbrenthet. En mulighet til å motvirke dette, kan være å få hjelp til å se flere perspektiv. Som veileder har man et etisk ansvar *både* overfor brukerne, de *nære*, men også overfor fellesskapet, de *fjerne* (Aadland, 2000). Hele velferdssystemet er fundert på diskurser forhandlet frem av fellesskapet (Foucault i Lundby, 1998). På bakgrunn av diskursene er politikk utformet og ressurser fordelt. Veileder får slik også et etisk ansvar overfor de *fjerne andre* til å forvalte ressursene ut fra prinsipper og retningslinjer til fellesskapets beste. Samtidig må hensynet til den *nære andre* i den spesifikke situasjonen aldri bli ekskludert (Aadland, 2000). Å utforske diskursene og snakke frem alternative forståelser, kan brukerens handlingsalternativer utvides. Gjennom en diskursiv tilnærming kan hensynet både til den *fjerne* og den *nære* ivaretas.

Ut fra dette perspektivet mener jeg det er grunnlag for å peke på paradoks ved samarbeidsorienterte samtaler og en *ikke-vitende posisjon* i NAV og andre normative kontekster. En er forpliktet både ut fra et etisk og diskursivt perspektiv å forholde seg til *både* den *nære* og den *fjerne*. Dermed kan en ikke frigjøre seg fra sin forforståelse eller kontekst, det må tydeliggjøres som rammer og forutsetninger for relasjonen. Disse premisser kan legge grunnlaget for et mulig handlingsrom med vekt på samarbeidsorienterte samtaler der veilederen kan tilstrebe en *ikke-vitende holdning*.

6.2 Forslag til videre forskning

Gjennom prosessen har jeg støtt på flere temaer jeg gjerne skulle ha gått nærmere inn på. Nedenfor har jeg konkretisert tre temaer som kan danne et utgangspunkt for videre utforskning.

Jeg ønsket i utgangspunktet å intervju ansatte i NAV som har bakgrunn innen systemisk familieterapi. Jeg hadde imidlertid problemer med å finne informanter som tilfredsstilte dette kriteriet, jf. metodekapittelet. Det har gjort meg nysgjerrig på hva det kommer av. Er det slik at man utdanner seg bort fra NAV ved å studere Systemisk familieterapi? I så fall er det ønsket om å skifte arbeidsplass som er noe av motivasjonen for å starter på studiene? Eller er ny kunnskap med på å forsterke en opplevelse av at rammene hindrer bruk av kunnskap? Jeg mener dette kan være interessante problemstillinger å gå nærmere inn på.

Som nevnt i 3.6, baserer min refleksjon seg på informantenes uttalelser som er tatt til inntekt for en holdning de ikke kjenner til. Det kunne derfor vært interessant å undersøke nærmere om refleksjonene i min studie gjenspeiler refleksjoner hos eventuelle veiledere i NAV eller ansatte i annen normativ kontekst med bakgrunn innen Systemisk familieterapi.

På slutten av refleksjonskapittelet kom jeg inn på den *ikke-vitende posisjon* i NAV-kontekst sett i lys av det etiske perspektivet. Å gå dypere inn i problemstillinger knyttet til den språkssystemiske tilnærmingen i en normativ kontekst med utgangspunkt i etiske teorier, vil kunne være en interessant vinkling.

Litteraturliste

Andersen, T (1999). Et samarbeid – av noen kalt veiledning. I: M.H. Rønnestad S. Reichelt (red.) *Psykoterapiveiledning* (s. 151-165). Oslo: Tano Aschehoug.

Andersen, T (2005). *Reflekterende prosesser. Samtaler og samtaler om samtalerne*. København: Dansk psykologisk forlag.

Anderson, H. (2003). *Samtale, sprog og terapi. Et postmoderne perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.

Arbeids- og velferdsdirektoratet [NAV]. (2013). *Kvalifiseringsprogrammet for kommunen*. URL: <http://www.nav.no>.

Bagge, R. F. (2007). Refleksjoner omkring begrepet “ikke-vitende posisjon”. *Fokus på familien*. 2, s. 113-126.

Bakkenget, B. (2008). *Forståelse. Hvordan forstår vi at vi blir forstått?* Oslo: Diakonhjemmet Høyskole (Masteroppgave i familieterapi og systemisk praksis)

Bang, B. og Svendsen, S. (2010). Fra langtidsledig til arbeidstaker – fagbrevet som inngang til norsk arbeidsliv. *Fontene forskning*. 1, s. 67-78.

Barth, T., Børtveit, T. og Prescott, P. (2001): *Endringsfokusert rådgiving*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Bergset, K. (2009). *Systemisk familieterapi som kulturkompetanse. Familieterapeutar si oppleving av systemisk familieterapi som fagleg bakgrunn for tverrkulturell dialog*. Oslo: Diakonhjemmet høyskole. (Masteroppgave i familieterapi og systemisk praksis)

Bertrando, P. (2007). *The Dialogical Therapist*. London: Karnac books.

Blickfeldt, S (2008): fremad marsj i alle retninger. *Fokus på familien*. 4, s.267-278.

Bjørnvik, K. I. og Haukedal, W. (2001). *Arbeids- og lederpsykologi*. Oslo: Cappelen Akademiske forlag.

Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory. A practical Guide Through Qualitative Analysis*. London: SAGE publications Ltd.

Dallos, R. and Vetere, H. (2005) *Researching Psychotherapy and Counselling*. England: Open University Press.

Gjems, L. (2012). Kontekstuell veiledning. Snakke sammen, tenke sammen – lære sammen. I: A. K. Ulvestad og F. Kärki (red.). *Flerstemt veiledning*. Oslo: Gyldendal Norsk forlag, s 125-138.

Guvå, G. og Hylander, I. (2005): *Grounded Theory – et teorigenererende forskningsperspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag

Eriksen, F. (2008). Stedet forandrer seg når ordene kommer ut. *Fokus på familien*, 4, s. 246-251.

Foucault, M. (1999). *Diskursens orden*. Oslo: Spartacus forlag.

Halvorsen, K. (2002). *Forskningsmetode for helse-og sosialfag – en innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Cappelen forlag as.

Hoffmann, L. (1987). La oss legge makt og kontroll bak oss: mot en 2.ordens systemisk familieterapi. *Fokus på familien*, 3, s. 129-145.

Hutchinson, G. S. (2009). *Sosialfaglig arbeid*. I: G. S. Hutchinson (red.). *Barnevernspedagog, sosionom og vernepleier. Utvalgte temaer*. Oslo: Universitetsforlaget.

Haaland, K. R., Njå, N. og Montgomery, H. (1999). *Fagutvikling i sosialt arbeid – et systemisk perspektiv*. Oslo: Tano Aschehoug.

Jensen, P. (2006). Hvordan kan “den store psykoterapidebatten” påvirke forståelsen av familieterapiforskningen. *Fokus på familien*, 2, s. 91-107.

Jensen, P. (2009): *Narratives that connects- A Qualitative Research Approach to the Narratives which Connect Therapist` Personal and Privat lives to their Familie Therapy Practices*. London: University of East London in conjunction with the Tavistock Clinic. Doctorate of systemic Psychotherapy.

Johnsen, A. og Torsteinsson, V. W. (2012). *Lærebok i familieterapi*. Oslo: Universitetsforlaget.

Kvale, S. (2001). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Langslett, G. J. (2002). *LØFT for ledere. Løsningsfokusert tilnærming til typiske ledelsesutfordringer*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Larsen, A. K. (2008) *En enklere metode. Veiledning I samfunnsvitenskapelig forskningsmetode*. Bergen: Fagbokforlaget.

Legard, S., Schafft, A. og Spjelkavik, Ø. (2009). Evaluering av kvalifiseringsprogrammet. Underveisrapport 2/2009. Oslo: *Arbeidsforskningsinstituttets notatserie*.

Lov om sosiale tjenester i NAV av 18. desember 2009 nr. 131.

Minuchin, S. (1996). Konstruktivismens forførelse. *Fokus på familien*, 1, s. 52-57.

Rapport MP7 (2006). *Nye roller i NAV-kontor*. Godkjent av styringsgruppa i NAV interim. URL: <http://www.nsd.uib.no/polsys/data/forvaltning> (lest 13.09.2012)

Repstad, A. (2004). *Angst*. Stavanger: Stiftelsen Psykiatrisk Opplysning.

Rugkåsa, M. (2011). Arbeid – nøkkelen til integrasjon? *Fontene forskning*, 1, s. 90-96.

- Rygh, D. E. (2008). En familieterapeuts erkjennelse. Refleksjoner over utøvelse av kunnskap og faglig skjønn gjennom arbeid ved et familiekontor. *Fokus på familie*, 4, s. 252-266.
- Røysum, A. (2010). Sosialarbeidernes profesjon utfordres. *Fontene forskning*, 1, s. 41-52.
- Røysum, A. (2012). *Sosialt arbeid i nye kontekster. Om sosialarbeidernes erfaringer med NAV-reformen*. Oslo: Høyskolen i Oslo. Ph.D. Fakultet for samfunnsfag.
- Skau, G. M. (2003). *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Skjervheim, H. (1996). *Deltakar og tilskodar og andre essays*. Oslo: Aschehoug, s.71-87.
- St.meld. nr. 9 (2006-2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet.
- St.prp. nr. 46 (2004-2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. Oslo: Arbeidsdepartementet.
- Støkken, A. M. (2009). Er det rom for kompetansebygging i sosialtjenesten? *Fontene Forskning*, 1, s. 41-53.
- Syrstad, E. (2008). *Er det alltid viktigst å kunne velge? Om å gi råd i familievernet*. Oslo: Diakonhjemmet høyskole. (Masteroppgave i familieterapi og systemisk praksis)
- Teisbo, H. (2011). *Å være profesjonell – et relasjonelt fenomen. Det følelsesmessige, personlige og private aspektet ved terapeutrollen*. Oslo: Diakonhjemmet høyskole. (Masteroppgave i familieterapi og systemisk praksis)
- Thagaard, T. (2008). *Systematikk og innlevelse*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Ulleberg, I.(2004): *Kommunikasjon og veiledning*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ulvestad, A. K. og Kärki, F. U. (red) (2012). *Flerstemt veiledning*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Vedeler, A. H. (2009). *Oppmerksomhet på terapeutens responsivitet*. I: Bagge, R.(2011). *Hvordan bruke for forståelsen når jeg ikke kan vite noe om den andre?* Notat Diakonhjemmet høyskole. Masterprogrammet i familieterapi og systemisk praksis. Oslo
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B. & Jackson, B. (1967). *Pragmatics of human communication*. New York: W.W. Northon & Company.
- Yalom, I. D. (2000). *Mamma og meningen med livet- terapeutiske fortellinger*. Oslo: Pax forlag A/S.
- Øfsti, A. (2008). *Some call it love. Exploring Norwegian Systemic Couple Therapists' Discourses of love, Intimacy and Sexuality*. London: University of East London in conjunction with the Tavistock Clinic. Doctorate of Systemic Psychotherapy.
- Øfsti, A. (2008). Om å ta den romantiske diskursen for gitt. *Fokus på familien*, 4, s. 362-374)

- Ølgaard, B. (2004). *Kommunikation og økomentale systemer*. København: Akademisk forlag.
- Østerskov, M. (2008). Hvordan hører vi Ahmeds fortællinger i det transkulturelle rum? *Fokus på familien*. 2, s. 158-175.
- Aadland, E. (2000). *Etikk for helse- og sosialarbeidarar*. Oslo: Det Norske Samlaget.
- Aamodt, L. G. mfl.(2011)*Samhandling mellom barnevern og BUP. Kunnskapsutvikling i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Vedlegg

Vedlegg 1: Informasjon til informantene

Vedlegg 2: Samtykkeerklæring

Vedlegg 3: Intervjuguide

Vedlegg 4 – 6: Oversikt over kategorier med sub- kategorier og sub – subkategorier

Vedlegg 7: Eksempel på fokusert og detaljert koding

INFORMASJON TIL INFORMANTENE TIL FORSKNINGSPROSJEKTET

Forskningsprosjekt:

Hvordan snakker NAV-ansatte om sin rolle – ekspert eller samarbeidende?

Forsker:

Ida Krag-Rønne Mannsåker

Student ved Mastergrad i familieterapi og systemisk praksis ved Diakonhjemmet høyskole i Oslo.

Tlf 98676885

e-post: omannsaa@online.no

Veileder:

Anne Øfsti, 1. Amanuensis, D.sys.Psych, Diakonhjemmet høyskole

E-post: ofsti@diakonhjemmet.no

Bakgrunn for forskningen:

Som ansatt i førstelinjen er jeg opptatt av om fagpersonen opplever sin kompetanse som nyttig innenfor de rammene NAV setter. Ved å jobbe innenfor NAV-systemet må man på den ene siden forholde seg til ulike lover, krav om resultater og måltall, økonomiske begrensninger. Men man må også forholde seg klienten og de utfordringene tett oppfølging kan by på.

Jeg har valgt å fokusere på ansatte i NAV med sosionom som utdanningsbakgrunn og som jobber med kvalifisering av ikke-etnisk norske klienter.

Formål med forskningen:

Mitt formål er først og fremst å utforske ansattes tanker og refleksjoner rundt den rollen man har ovenfor klienten. Ser man på sin rolle som ekspert eller som en samarbeidende? Er det situasjoner der ekspertrollen er å foretrekke mens andre ganger prøver man å samarbeide med klienten? Ville man tenkt annerledes om det var etnisk norske man jobbet med? Tenker man at faglig bakgrunn spiller inn i måten man forholder seg til klienten på?

Intervjuet og bearbeidelse av materialet:

Jeg har valgt å bruke kvalitativ metode og har forberedt et semistrukturert intervju der jeg etterspør eksempler på ulike situasjoner den profesjonelle har erfart sammen med klienter.

Som metode for bearbeidelse av materialet vil jeg benyttet Grounded Theory. Det transkriberte intervjuet vil bli kodet og kategorisert i henhold til denne metoden. Meg, med mine kunnskaper og forforståelse, vil dannet et bakteppe for analysen og tolkningen av materielt.

Spørsmål om å være informant:

Jeg håper du kan tenke deg å være informant i dette forskningsprosjektet. Intervjuet vil bli tatt opp på lydbånd som vil bli slettet når forskningsprosjektet avsluttes i juni 2012.

Opptakene og transkriberingen vil bli behandlet konfidensielt og oppbevart forsvarlig. Det transkriberte intervjuet vil bli anonymisert når prosjektet er fullført. Det skal ikke være mulig å kjenne igjen intervjuobjektet. Dette forutsetter selvfølgelig at du ikke forteller at du er informant i dette prosjektet. Videre ønsker jeg å minne om at informanten er underlagt taushetsplikt i forbindelse med sin stilling og skal derfor ikke gi opplysninger som kan identifisere klienter eller deres pårørende.

Du kan når som helst trekke deg fra prosjektet, og materialet som er innsamlet og bearbeidet vil da bli slettet. Det kan være at jeg i ettertid av intervjuet skulle ha behov for utfyllende opplysninger eller ha andre spørsmål til deg. Jeg håper da at det er i orden at jeg tar kontakt.

Jeg ser for meg et intervju på 1 til 1 ½ time.

Av de overnevnte grunnene er det ønskelig med et skriftlig samtykke fra deg.

Med vennlig hilsen

Ida Krag-Rønne Mannsåker

SAMTYKKEERKLÆRING FRA INFORMANTENE

FORSKNINGSPROSJEKT: Hvordan snakker NAV-ansatte om sin rolle – ekspert eller samarbeidende

1. Jeg har lest og forstått informasjonsarket og hatt mulighet til å stille spørsmål.
2. Min deltagelse er frivillig og konfidensiell og jeg er fri til å trekke meg når som helst uten å oppgi grunn.
3. Jeg er inneforstått med at alle lydbånd vil bli slettet når forskningen avsluttes innen juni 2012.
4. Jeg er inneforstått med at det ikke vil være mulig å identifisere meg i forbindelse med publikasjoner som kommer ut av denne forskningen.
5. Jeg sier med dette ja til å delta i det overnevnte forskningsprosjektet.

.....
Navn:

Dato:

Signatur

Ida Mannsåker.....

Navn på forsker

Dato

signatur

Denne erklæringen finnes i to eksemplarer, en til informant og en til forsker

INTERVJUGUIDE

1. Utdanning og jobb

- Fortell kort om din utdannelsesbakgrunn og nåværende jobb
- Hva ble du mest interessert i i faget/studiet ditt?
- Hvordan opplever du studiets nytteverdi i jobbhverdagen?
- Har du tanker om at utdannelsen har påvirket deg personlig?
-

2. Ekspert/rådgiver-rolle - ikke ekspert/samarbeidende/veileder-rolle

- Kan du si litt om hvilke tanker du gjør deg rundt begrepene ekspert/rådgiver og ikke-ekspert/samarbeidende/veileder.
- hvilke tanker gjør du deg om ekspertrollen og ikke-ekspertrollen/samarbeidsrollen i NAV - systemet?
- Hvis du opplever at det å jobbe med innvandrere/flyktninger har betydning for hvilken rolle du skal ta, kan du si litt om hvordan.
- Hvordan ønsker du å bli oppfattet som samtalepartner i en rådgiver- klientrelasjon?
-

3. Kan du fortelle om en situasjon der du opplevde at du og klienten samarbeidet godt?

- Hva sa du da?
- Hvordan vil forklare at det fungerte så godt?
- Hvorfor tror du at du tenkte og handlet som du gjorde? Har det noe med at du jobber i NAV å gjøre, faglig bakgrunn, kulturforskjeller?
- Hva tror du kolleger ville ha sagt om de observerte dette?

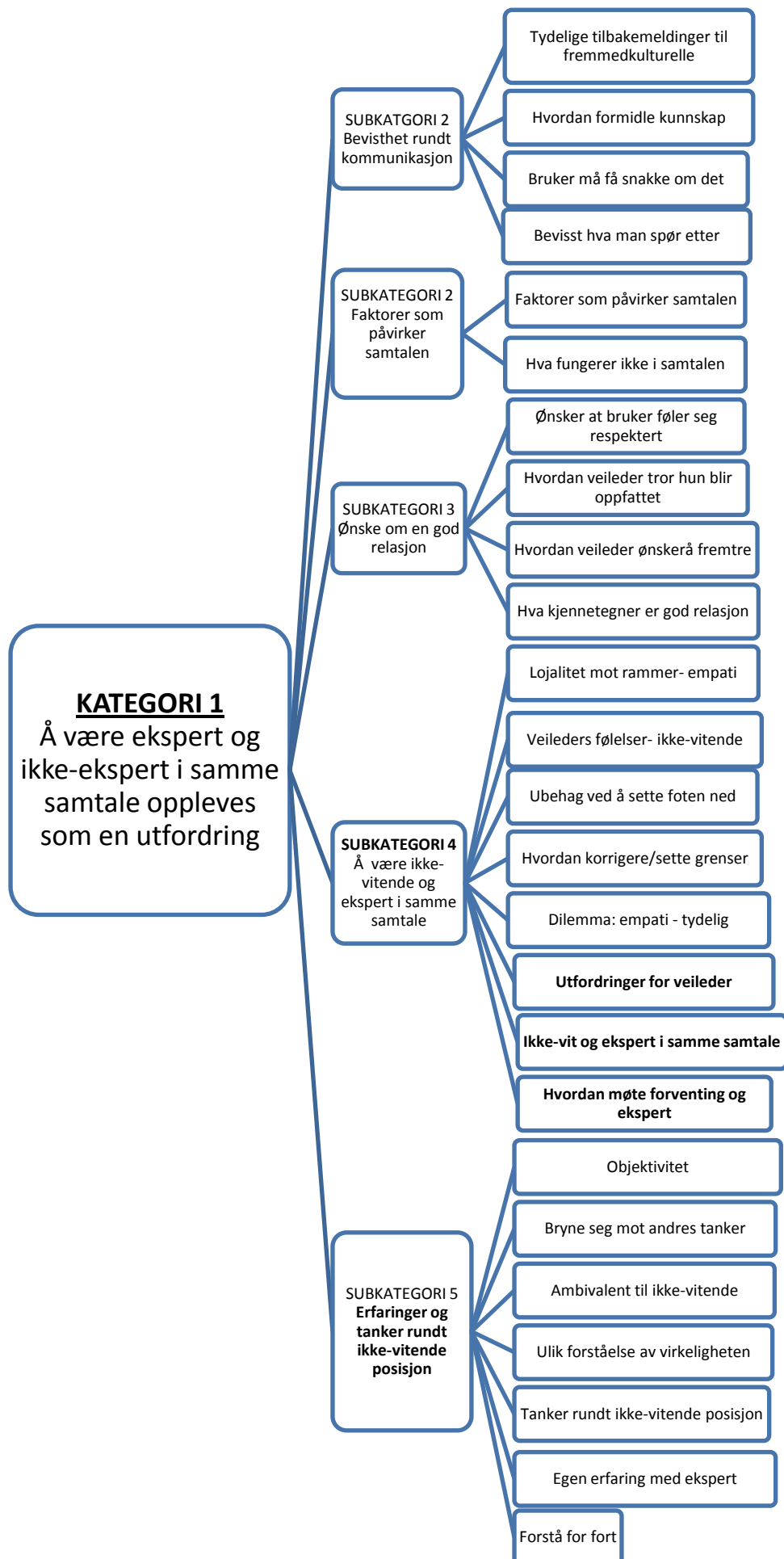
4. Kan du komme på en situasjon der samarbeid ikke fungerte eller der du valgte å være ekspert?

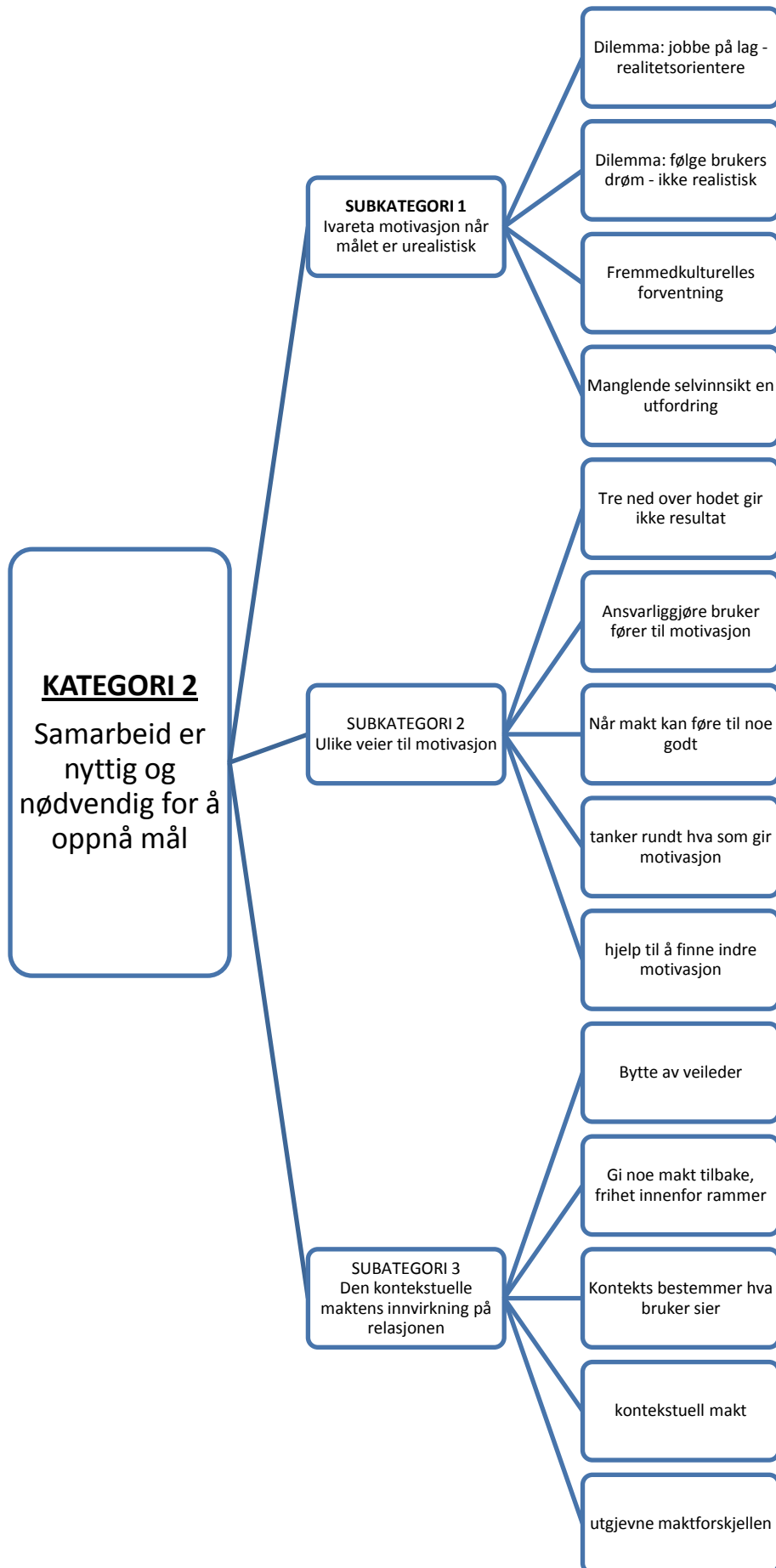
- Hva sa du?
- Hva tenker du om denne situasjonen?,
- Hvorfor tror du du sa det du gjorde?
- Hvis du hadde snakket med en etnisk norsk, hadde dere snakket sammen på samme måte?

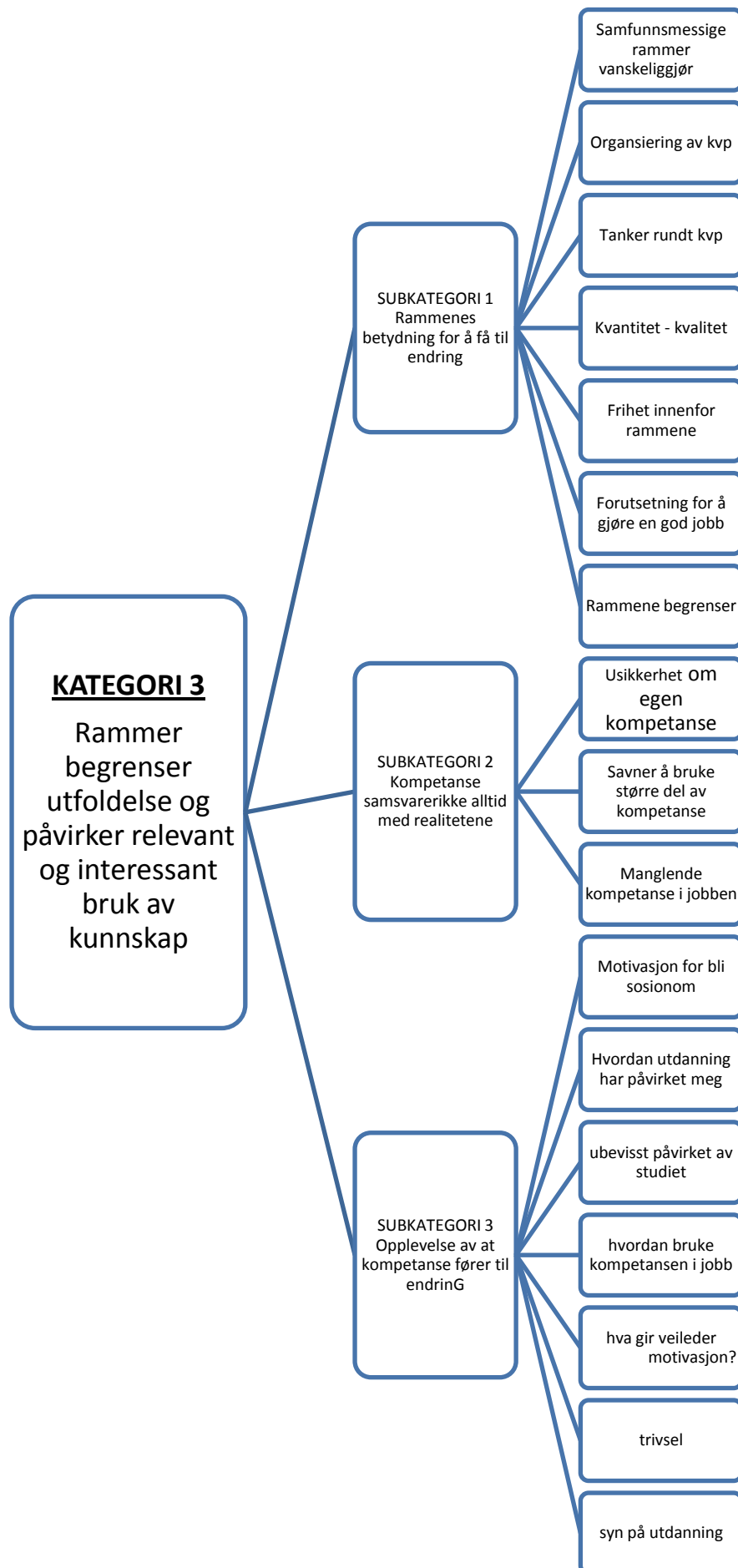
5. Kan du komme på en tidligere samtale der du og klienten hadde ulike meninger om hva som var det beste for klienten.

- Kan du fortelle om denne samtalen, hva du tenkte og sa, og
- hvordan du tror klienten opplevde samtalen
- I ettertid, hva tenker du det viktig å være oppmerksom på i slike samtaler der dere er uenige
- Vet du hvor du har disse tankene fra?

6. Er det noe område du skulle ønske du hadde mer kompetanse innen i møte med klienten?







<p>Utfordring å motivere Gitt opp i programmet</p> <p>To-tre samtaler for å overbevise</p> <p>Ytelse knyttet til krav om aktivitet Mulighet til å følge opp tettere Noen synes det er greit, noen blir stressa</p> <p>Litt makt</p> <p>Makt ikke uttalt</p> <p>Ikke mange valgmuligheter</p> <p>Gir sjanser</p> <p>Gitt mange flere sjanser Sett gevinst av det Kommet i prosess for å se fordelene. Opparbeide relasjon</p> <p>Ukentlig betaling for å få dem til å komme</p> <p>penger- da kommer folk</p> <p>Ikke mye mer penger enn sosialhjelp</p> <p>Neon skjønner at de må gjøre noe selv De fleste vil. Ikke bli gående</p>	<p>har prøvd veldig mye og som føler seg utnyttet. Som på en måte er gitt opp i programmet, som ikke helt stiller på kurs, ikke praksis. Når de kommer er bestillingen jobb</p> <p>195...mm...har de søkt av egen vilje til KVP eller er de mer her på vilkår?</p> <p>196. Det er jo sånn blanding, da. Vi bruker av og til en to tre samtaler for å overbevise. Men vi pleier å se det også det at det en hver akt, en hver ytelse her i NAV er knyttet krav om aktivitet til da. Og da pleier vi, da må vi jo flagge ut det litt med at det vi KVP har mulighet til å følge opp tettere enn de med andre ytelser. Da er det noen som synes det er greit, ja, og noen føler seg litt stressa, og gjør det da.</p> <p>197. Jeg tenker det med makt, det er et maktperspektiv..</p> <p>198. ja, det er jo litt makt, det</p> <p>199. hvor synlig er makten, uttalt?</p> <p>200. det er vel ikke uttalt egentlig, samtidig som man har jo ikke så veldig mange valgmuligheter da . Men vi har latt det ganske mange runder før vi har stoppa noen eller , eller tatt og,... sagt at nå er nok nok . vi prøver å gi sjanser, prøver på en måte å få de i tale for å få de til å se at her må vi gjøre noe for å komme videre da. Så det er ikke no sånn at, vi har egentlig, egentlig gitt veldig mange flere sjanser enn det vi kanskje burde da. Men vi synes vi har sett gevinst av det. At da har, at de lissom har kommet i en prosess for å se fordelene av det da. Og komme og opparbeide en relasjon. For noen har jo lett for at når de ikke får ting til, så melder de seg ut og så tar de ikke telefonen. Det har vi sett på flere. Og så da, men det som har vært faren med noen gangen med KVP det er jo det at da kommer de inn og så ruller og går den stønaden. Det hadde kanskje vært enklere da å få litt sosialhjelp og fått ukentlige betalinger. Så de måtte komme hit for hver uke for å på en måte komme i gang da</p> <p>201. mm så det betyr at du har mere makt enn</p> <p>202. ja, vi ser jo det at det når det gjelder penger, da kommer folk.</p> <p>203. mm</p> <p>204. om, når du har sendt inn, sendt ut stønaden for en måned, så kommer de ikke hit før de ikke får stønaden for neste måned</p> <p>205. så pengene er mye av motivasjonen?</p> <p>206. det er det. Og det ser jeg jo at noen har slitt med at kvp har såpass lav, lav, 2 g, de kan ikke, de klarer seg så vidt med det da. Det er ikke så veldig mye mer enn sosialhjelp. Så det er flere som har sagt det at det de vet ikke om dette her lønner seg. Det var bedre å få sosialhjelp, for at det da..ja</p> <p>207. mm. Hva tenker du om det da, at det er pengene som styrer aktiviteten deres?</p> <p>208. nei, jeg ser jo at en del har hatt nytte av det og, at de på en måte</p>	<p>Utfordring – motivere</p> <p>Blandingsamtale - krav</p> <p>krav</p> <p>Makt</p> <p>Få valg – makt</p> <p>Egne valg</p> <p>Relasjon</p> <p>Krav – vilkår</p> <p>Penger – motivasjon</p> <p>Penger- motivasjon</p> <p>Egen motivasjon</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

